

Université de Montréal

# **Analyse des cyberincivilités adressées aux comptes policiers canadiens sur Twitter en 2020**

Par  
Audrey Franche

École de criminologie  
Faculté des Arts et des Sciences

Travail dirigé présenté  
en vue de l'obtention du grade de Maîtrise  
en Criminologie  
option Sécurité intérieure

26 Juillet, 2021

© FRANCHE Audrey, 2021

## Résumé

Le développement et la démocratisation des nouvelles technologies amènent plusieurs changements pour la police. Avec ses centaines de millions d'abonnés, Twitter est l'un des sites de réseautage social les plus populaires et c'est aussi la plateforme la plus utilisée par les corps de police qui tentent de revitaliser la police communautaire (Bullock, 2017). L'intégration des médias sociaux dans les communications policières est présentée par plusieurs chercheurs comme un moyen d'améliorer la relation entre la police et la communauté qui est empreinte de tensions, surtout avec les personnes marginalisées qui sont souvent victimes de violences policières en raison des pratiques discriminatoires. Par leur présence sur les plateformes numériques comme Twitter et la nouvelle visibilité policière de l'ère numérique, les services de police sont la cible de nombreux comportements incivils tels que des insultes et des injures, ce qui suggère que les utilisateurs sont plutôt insatisfaits du travail de la police. Cette insatisfaction se traduit par une véritable culture de protestation, des mouvements sociaux comme le Black Lives Matter et par l'activisme sur le média social. Alors que l'utilisation des médias sociaux par la police est largement étudiée dans la littérature, très peu d'études discutent de la manière dont les citoyens communiquent avec la police sur les plateformes numériques, et encore moins lorsqu'ils le font de manière antagoniste. La présente étude cherche à combler ce vide dans la littérature en analysant le contenu antagoniste publié par les usagers sur les comptes Twitter des services de police canadiens. Les données utilisées dans le cadre de cette étude sont tous les tweets publics contenant des incivilités et s'adressant aux comptes policiers sélectionnés au Canada. Notre échantillon porte sur un total de 14 675 tweets, recueillis entre le 28 mai et le 31 juillet 2020. Les résultats montrent que la majorité des tweets adressés à la police sont négatifs, ce qui signifie que les tensions entre elle et la communauté étaient importantes pendant la période d'étude et que les utilisateurs étaient plutôt insatisfaits de la police. De plus, nos résultats démontrent que certains corps de police sont davantage insultés que d'autres, comme la police de l'ouest de Vancouver, la police de Toronto et la GRC. En outre, les principales cibles dans les tweets sont la police et des personnalités publiques comme Justin Trudeau et François Legault. Plusieurs thématiques ressortent de cette étude comme la brutalité policière, la politique et le coronavirus par exemple. Également, les mots-clés les plus utilisés par les usagers sont #DefundThePolice, #BlackLivesMatter et #FuckThePolice. De surcroît, les dix utilisateurs les plus incivils agissent tous de manière anonyme sur la plateforme et

comptent peu d'abonnés. Finalement, la moitié d'entre eux ont des comptes suspendus ou désactivés.

**Mots-clés :** Twitter, insultes, police, brutalité policière

## **Abstract**

The development and democratization of new technologies bring several changes for the police. With hundreds of millions of subscribers, Twitter is one of the most popular social networking sites and is also the most used platform by law enforcement agencies trying to revitalize community policing (Bullock, 2017). The integration of social media into police communications is presented by several researchers as a way to improve the relationship between the police and the community which is fraught with tension, especially with marginalized people who are often victims of police violence due to the discriminatory practices. By their presence on digital platforms like Twitter and the new police visibility of the digital age, the police services are the target of numerous uncivil behaviors such as insults, which suggests that users are rather dissatisfied with the work of the police. This dissatisfaction translates into a real culture of protest, social movements like the Black Lives Matter and activism on the social media. While police use of social media is widely studied in the literature, very little study discusses how citizens communicate with police on digital platforms, let alone when they do so antagonistically. This study seeks to fill this gap in the literature by analyzing the antagonistic content posted by users on the Twitter accounts of Canadian police services. The data used in this study are all public tweets containing incivility and addressed to selected police accounts in Canada. Our sample covers a total of 14,675 tweets, collected between May 28<sup>th</sup> and July 31<sup>st</sup>, 2020. The results show that the majority of tweets sent to the police are negative, which means that the tensions between them and the community were high during the study period and that users were rather dissatisfied with the police. In addition, our results show that some police forces are more insulted than others, such as the West Vancouver Police, the Toronto Police and the RCMP. Furthermore, the main targets in the tweets are the police and public figures like Justin Trudeau and François Legault. Several themes emerge from this study such as police brutality, politics and the coronavirus for example. In addition, the most popular hashtags by users are #DefundThePolice, #BlackLivesMatter, and #FuckThePolice. Finally, the ten most uncivil users all act anonymously on the platform and have few subscribers. Moreover, half of them have suspended or deactivated accounts.

**Keywords :** Twitter, insults, police, police brutality

# Table des matières

Résumé .....	i
Abstract .....	iii
Table des matières .....	iv
Liste des tableaux .....	vi
Liste des abréviations .....	vii
Remerciement.....	ix
Introduction .....	1
Chapitre 1 : Revue de littérature.....	3
1.1 La relation entre la police et la communauté .....	3
1.1.1 Les tensions ponctuelles.....	3
1.1.1.1 La satisfaction.....	3
1.1.1.2 Les bonnes versus les mauvaises expériences.....	4
1.1.1.3 La coopération.....	5
1.1.1.4 Racisme systémique et individuel .....	7
1.1.1.5 Pouvoir discrétionnaire.....	8
1.1.1.6 La police communautaire .....	8
1.2 La relation entre la police et la communauté à l'ère numérique .....	9
1.2.1 Les médias sociaux et Twitter .....	9
1.2.2 Utilisation de Twitter par la police.....	10
1.2.3 Utilisation de Twitter par les utilisateurs .....	11
1.2.3.1 Mouvements sociaux et activisme.....	11
1.2.4 Black Lives Matter et la brutalité policière .....	13
1.2.5 La maladie à coronavirus .....	14
1.3 Les tensions entre la police et la population se transforment en cyberincivilités .....	16
1.3.1 Code criminel canadien, législation et modérateur de contenu.....	17
1.3.2 Le discours incivil .....	17
1.3.3 Les utilisateurs incivils.....	18
1.3.4 Le sarcasme .....	19
1.3.5 Anonymat et conformité.....	20
Chapitre 2 : Problématique.....	21
Chapitre 3 : Méthodologie.....	23
3.1 Les données .....	23

3.2 Procédure.....	24
3.3 Les mesures .....	27
3.4 Éthique et médias sociaux.....	28
3.5 Limite de la méthodologie.....	29
Chapitre 4 : Résultats .....	31
4.1 Les tweets .....	31
4.1.1 Langue.....	33
4.1.2 Analyse des sentiments .....	33
4.1.3 Les corps de police les plus mentionnés .....	34
4.1.4 Les corps de police les plus insultés.....	35
4.1.5 Les cibles.....	35
4.1.6 Les thèmes.....	37
4.1.7 Les mots-clics.....	40
4.2 Les utilisateurs.....	42
4.3 Analyses croisées .....	45
Chapitre 5 : Interprétation des résultats.....	49
5.1 Les tweets .....	49
5.1.1 Les corps de police.....	49
5.1.2 L'analyse des sentiments et la satisfaction.....	50
5.1.3 La nouvelle visibilité et la brutalité policière.....	51
5.1.4 Mouvements sociaux et activisme.....	52
5.1.5 Maladie à coronavirus .....	52
5.1.6 La politique.....	53
5.1.7 Modérateur de contenu.....	53
5.2 Les utilisateurs.....	53
5.3 Les analyses croisées.....	54
Conclusion.....	56
Bibliographie.....	58
Annexe A. Liste des comptes de polices étudiés au Canada.....	68
Annexe B. Liste des insultes étudiées .....	75
Annexe C. Liste des mots-clés utilisés pour le codage .....	76

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Liste des variables étudiées .....	24
Tableau 2 : Analyse du contenu des tweets.....	31
Tableau 3 : Les caractéristiques des 10 utilisateurs incivils sur Twitter .....	43
Tableau 4 : Analyses croisées des thèmes centraux avec les corps de police les plus insultés.....	45

## Liste des abréviations

API : Interface de programmation d'applications

GRC : Gendarmerie Royale du Canada

RCMP : Royal Canadian Mounted Police

TPS : Toronto Police Service

SPVM : Service de police de la Ville de Montréal

BLM : Black Lives Matter

LGBTQ+ : Lesbienne, Gai, Bisexuel, Transgenre/Transsexuel, Queer, Asexuel, Pansexuel,

Bispirituel, Agenre, Androgyne, Cisgenre, Genre fluide, Allosexuelle, Non-binaire.

*Maman, comment te remercier pour tous les sacrifices que tu as fait pour me permettre de poursuivre mes études. Ces six ans d'université n'ont pas été de tout repos et malgré mes nombreux doutes et toutes les remises en question, tu as toujours cru en moi. Tu m'as poussé à donner le meilleur de moi-même dans tout ce que j'entreprends dans la vie et surtout à ne jamais abandonner. Tu es un modèle de force et de courage pour moi et j'espère un jour être aussi accomplie que toi.*

*Papa, la personne qui a toujours les mots justes, la première personne à qui je pense lorsque j'ai besoin de conseils et que tout me semble si ambigu. Quoi que je fasse tu as toujours su m'encourager à poursuivre mes rêves et à persévérer. Saches que mon parcours n'aurait pas été le même sans tes mots rassurants. Je te serai à jamais reconnaissante de toujours avoir été présent pour moi dans les moments plus difficiles. Yonnonhwe ha'isten' Tiawenhk .*

*Mamie, ma correctrice depuis six ans, ma deuxième mère et surtout la personne la plus brillante que je connaisse, merci pour toutes les heures que tu as consacré à lire mes travaux. Si tu savais à quel point je t'admire. Tu fonces dans la vie et tu ne crains jamais de dire ton opinion. Ton positivisme, ta franchise, ton écoute et tes conseils m'ont toujours été précieux. Ces deux phrases que tu me répètes constamment depuis que je suis enfant, m'ont grandement encouragé à persévérer ces dernières années : les seules limites que tu as sont celles que tu t'imposes et quand quelque chose mérite d'être fait, ça mérite d'être bien fait. Que du bonheur d'avoir une mamie comme toi.*

*Papi, mon meilleur ami depuis que je suis « haute de même » et ma première figure paternelle. Tu m'as tant appris. Des cours de conduite, à la bicyclette, tu m'as aussi transmis ton amour de la nature, ta curiosité à apprendre, ta débrouillardise et ta fiabilité. Merci pour tout tes encouragements et pour ta présence assidue dans tout ce que j'ai entrepris. Je suis la petite fille la plus chanceuse au monde d'avoir un papi aussi extraordinaire que toi. Je t'aime mon vieux bougon.*

*Maxime, l'amour de ma vie. Je ne te remercierai jamais assez pour ta patience, ta générosité, ton écoute et pour tout ce que tu as fait pour me permettre de me concentrer sur mes études. Si ce parcours n'a pas été facile pour moi, il ne l'a certainement pas été pour toi et je te serai à jamais reconnaissante pour ton support inconditionnel et tes encouragements. Tu me pousses à foncer, à atteindre mes objectifs et surtout à ne pas oublier de profiter de la vie. Merci à Bobby, Mi et Ginny sans qui ce parcours n'aurait pas été aussi serein.*

## **Remerciement**

Je tiens à remercier mon directeur Francis Fortin qui m'a encadré tout au long de mon parcours à la maîtrise. Ses précieux conseils m'ont aidé à être davantage critique et à préciser mes propos. De plus, sous sa direction, j'ai appris à me faire davantage confiance et à développer mon autonomie. Ce fut un plaisir de travailler avec lui.

# Introduction

Internet est passé d'une entité passive avec le web 1.0 qui portait principalement sur des sites web, à une entité beaucoup plus interactive avec le web 2.0, qui permet aux utilisateurs d'interagir de multiples façons, notamment, par les médias sociaux (O'Connor, 2017). Twitter, qui se classe parmi les principaux réseaux sociaux au monde, permet d'envoyer de courts messages (*les tweets*) de 280 caractères. En 2020, la plateforme comptait plus de 192 millions d'utilisateurs actifs quotidiens (Statista, 2021). Twitter est d'ailleurs la plateforme la plus utilisée par les corps policiers (Bullock, 2017). Alors que le média social facilite la communication avec le public et permet notamment la diffusion d'information, il présente aussi ses inconvénients. Comme toute plateforme numérique, Twitter est la scène de conflits et de comportements incivils. Effectivement, il n'est pas rare que les utilisateurs se disent harcelés, intimidés, humiliés et insultés sur les réseaux sociaux (Chen, 2017). Les corps de police n'y font pas exception. De par sa présence en ligne, la police est la cible de nombreuses cyberincivilités. Parfois les insultes sont gratuites et sans contexte, alors que dans d'autres cas, les insultes sont en lien avec un événement précis.

La présente étude s'attardera aux cyberincivilités adressées aux comptes policiers sur Twitter. Plus précisément, l'objectif de cette étude est de fournir une analyse du contenu antagoniste publié sur les comptes Twitter des services de police canadiens, afin de donner un aperçu de la situation actuelle. Cette étude est importante pour plusieurs raisons. D'abord, elle permet de combler un vide dans la littérature et, en second lieu, en ciblant les éléments qui sont reprochés aux forces de l'ordre dans les tweets, cette étude pourrait aider à trouver des stratégies visant à améliorer la relation entre la police et la communauté puisqu'elle permettrait de comprendre davantage les frustrations des citoyens. La présente recherche sera divisée en plusieurs sections. Une revue de la littérature sera présentée au premier chapitre et explorera la relation entre la police et la communauté où les tensions ponctuelles seront abordées. En deuxième partie, nous discuterons encore une fois de la relation entre la police et la communauté, mais à l'ère numérique. Dans cette section, nous parlerons de l'utilisation des médias sociaux par la police et de l'utilisation des médias sociaux par les usagers, notamment par l'activisme, pour conclure avec les cyberincivilités. Dans le second chapitre de l'étude, nous présenterons la problématique, suivie de la méthodologie où les détails de la procédure de travail seront présentés. Dans le quatrième chapitre, les résultats seront illustrés et divisés en trois parties : les tweets, les utilisateurs et les

analyses croisées. Dans le dernier chapitre, nous retrouverons l'interprétation des résultats. Finalement, la conclusion fournira un résumé de la présente étude.

# **Chapitre 1 : Revue de littérature**

## **1.1 La relation entre la police et la communauté**

La relation entre la police et la communauté est complexe. Dans cette section, il sera question des tensions entre la police et la communauté, plus précisément, des tensions ponctuelles. Dans la seconde partie de cette revue de littérature, nous discuterons de la relation entre la police et la communauté à l'ère numérique pour conclure avec les incivilités en ligne.

### **1.1.1 Les tensions ponctuelles**

#### **1.1.1.1 La satisfaction**

Tout d'abord, les tensions ponctuelles apparaissent lors des rencontres entre la police et les citoyens. La littérature suggère que le type de contact entre la police et les citoyens influence la satisfaction des citoyens à l'égard de ces rencontres. Selon les études, les personnes qui appellent, signalent ou s'approchent de la police sont plus satisfaites de leur expérience et du maintien de l'ordre de manière générale (Li, Ren, Luo, 2016 ; Skogan, 2005; Reisig et Chandek, 2001; Wheelock, Strohshine et O'Hear, 2019 ; Graziano et Gauthier, 2015). Dans une revue de la littérature, Decker (1981), Reisig et Chandek (2001) et Wheelock, Strohshine et O'Hear (2019) ont surnommé ces contacts « volontaires » et « involontaires ». Ils sont aussi respectivement appelés les rencontres « initiées par les citoyens » et « initiées par la police ». Les auteurs ont conclu que les contacts initiés par les citoyens (contacts volontaires) sont plus positifs et que la légitimité de l'intervention de la police est assurée dans ces rencontres, parce qu'elle a été contactée pour obtenir de l'aide (Decker, 1981 ; Reisig et Chandek, 2001 ; Wheelock, Strohshine et O'Hear, 2019). Ainsi, les personnes arrêtées sont généralement moins satisfaites que les autres de la police (contacts involontaires) (Skogan, 2005 ; Li, Ren, Luo, 2016 ; Wheelock, Strohshine et O'Hear, 2019). La recherche sur les victimes d'actes criminels montre également une variation de satisfaction dans les rencontres initiées par les citoyens selon le service rendu (Skogan, 2005, 2006 ; Reisig et Chandek, 2001 ; O'Connor, 2008). Effectivement, ceux qui avaient récemment appelé la police, visité un poste ou approché la police dans la rue

pour obtenir ou donner des informations étaient généralement satisfaits de la rencontre. Cependant, ceux qui ont contacté la police pour signaler une perturbation, une nuisance ou une personne suspecte, sont repartis insatisfaits de la façon dont ils avaient été traités, et ceux qui voulaient signaler un crime étaient les moins satisfaits de leur expérience. Plusieurs autres recherches vont dans le même sens. Ceux qui contactent la police parce qu'ils sont ou ont été victimes d'un crime sont moins satisfaits que les autres (Skogan, 2005 ; O'Connor, 2008). De plus, les études indiquent que « l'attitude de chevet » (bedside manner) c'est-à-dire les temps de réponses rapides, les enquêtes approfondies, le partage d'informations avec les victimes, la volonté d'écouter les gens de même que leur politesse, leur serviabilité et leur équité génèrent de la satisfaction chez les citoyens. En effet, le manque de communication entre la police et la victime ainsi que le mauvais service étaient liés à l'insatisfaction des victimes (Skogan, 2005 ; O'Connor, 2008).

Bien que certaines personnes aient eu une expérience directe avec la police, Rosenbaum et al. (2005), Motley (2021) et Weitzer (2015) croient qu'il est possible de connaître la police à travers d'autres mécanismes comme les médias, la famille et les amis par exemple. L'apprentissage de la police par l'expérience des autres, souvent appelé « l'expérience par procuration » ou « expérience indirecte » peut avoir une influence tout aussi importante qu'une expérience personnelle. Effectivement, le fait de connaître ou d'entendre parler de quelqu'un qui a eu une rencontre directe avec la police qu'elle soit bonne ou mauvaise, est suffisant pour influencer notre satisfaction envers eux. Selon Rosenbaum et al. (2005), Motley (2021) et Weitzer (2015) les expériences négatives, étant davantage d'actualité, sont plus susceptibles d'influencer les attitudes des citoyens que les informations positives. De plus, des recherches ont montré que la couverture médiatique de la brutalité policière peut avoir un effet négatif sur l'attitude du public à l'égard de la police à court terme (Rosenbaum et al. 2005 ; Weitzer, 2002).

#### **1.1.1.2 Les bonnes versus les mauvaises expériences**

Plusieurs études sur les rencontres entre la police et le public ont révélé que la relation entre la façon dont les gens sont traités et leur confiance générale dans la police peut être asymétrique c'est-à-dire que les bonnes expériences peuvent ne pas compenser

les mauvaises (Skogan, 2006 ; Rosenbaum et al. 2005, Motley, 2021 ; Weitzer, 2015). Autrement dit, la police n'aura pratiquement aucun crédit pour avoir fait du bon travail, tandis qu'une mauvaise expérience influencera profondément l'opinion des gens sur leurs performances et même leur légitimité (Skogan, 2006). Selon les résultats obtenus par plusieurs chercheurs, l'impact d'une mauvaise expérience est quatorze fois plus grand que celui d'une expérience positive, et ce, autant pour les rencontres initiées par la police que par les citoyens (Skogan, 2006 ; Hillard, 2003 ; Li, Ren, Luo, 2016 ; Bejan et al. 2018). Une autre étude qui s'est penchée sur l'expérience des citoyens révèle un fort biais de négativité c'est-à-dire que les gens accordent beaucoup plus d'importance aux expériences négatives et se souviennent plus facilement de ces rencontres que des positives (Baumeister et al. 2001 ; Skogan, 2006). On observe aussi le phénomène au Canada. Bien que certains citoyens n'aient pas une bonne expérience avec la police, 90% des Canadiens vivant dans les provinces ont déclaré avoir une certaine ou une grande confiance dans la police en 2019. Cependant, ceux qui ont déclaré avoir eu une expérience négative avec la police au cours des douze mois précédents étaient plus susceptibles de déclarer une faible confiance dans la police (Statistique Canada, 2019).

### **1.1.1.3 La coopération**

De nombreuses études se sont penchées sur l'importance de la satisfaction des citoyens, car elle est primordiale à la police pour réussir dans l'exercice de ses fonctions. Comme l'avancent Tyler et Wakslak (2004), Brodeur et Dupont (2011), Weitzer (2015) et Graziano et Gauthier (2015) les opinions positives de la police rendent leur travail plus facile et plus efficace : sans le soutien du public, la police est très limitée dans sa capacité à résoudre les crimes connus, à atténuer les problèmes de quartier, à maintenir l'ordre, à établir des partenariats de prévention du crime et à maintenir le soutien des contribuables pour les demandes de budget. La confiance du public dans la police est considérée comme la pierre angulaire de la coopération publique et la base de la légitimité de la police dans une société démocratique (Brodeur et Dupont, 2011 ; Rosenbaum et al. 2005 ; Skogan, 2006 ; Weitzer, 2015). De plus, Tyler et Wakslak (2004) affirment que la mesure dans laquelle les gens considèrent la police comme légitime influe sur leur conformité aux demandes de la police. Plus généralement, les gens ont tendance à accepter les décisions de la police lorsqu'ils

croient que la police agit de manière équitable et ouvertement avec eux (Skogan, 2005 ; Tyler et Huo, 2002 ; Weitzer, 2015). D'un autre côté, les études d'observation des rencontres dans la rue révèlent que le manque de respect de la police réduit le respect des citoyens pour les ordres des policiers. On observe que la manière dont les gens sont traités par la police influence leur volonté d'obéir à la loi, et ce, même lorsque la police n'est pas là (Skogan, 2005 ; Sunshine et Tyler, 2003; Tyler et Wakslak, 2004). Les opinions favorables de la police influencent la rapidité avec laquelle les gens s'avancent pour aider la police en signalant les crimes, en identifiant les contrevenants et en servant de témoins (Sunshine et Tyler, 2003). À l'opposé, lorsque les citoyens n'ont pas confiance dans la police, ils ne l'appellent pas, ne l'informent pas et refusent de témoigner à la cour. Plus généralement, ils ne collaborent pas avec les autorités à moins d'être forcés à le faire (Dupont et Brodeur, 2011 ; Rosenbum et al. 2005 ; Skogan, 2006 ; Tyler et Wakslak, 2004 ; Weitzer, 2015). D'ailleurs, les citoyens issus des communautés défavorisées ont tendance à être moins disposés à coopérer avec la police en raison de leurs relations conflictuelles historiques, mais aussi en raison de leurs expériences actuelles avec la police (Shjarback, Nix et Wolfe, 2018; Graziano et Gauthier, 2015).

De plus, il faut savoir que la culture policière ne prédispose pas les policiers à envisager un rapprochement avec la communauté, ce qui rend difficile l'application de la police communautaire. Effectivement, selon Delpeuch, Ross et Bonnet (2017) et Diaz et Desbiens (2011) les policiers s'isolent progressivement des citoyens pour se rapprocher des collègues afin de trouver réconfort et satisfaction dans le rôle de policier qu'ils partagent avec eux. D'ailleurs, plusieurs auteurs, dont Tenzel, Storms et Sweetwood (1976) discutent du caractère « aliénant » de la culture policière par le fossé qui se crée entre les policiers et « les autres ». Selon Delpeuch, Ross et Bonnet (2017) et Palmiotto (2011) la culture professionnelle qui prédomine dans le monde policier comporte une série de traits qui constituent une source structurelle de tensions avec la population, surtout avec les minorités visibles.

#### **1.1.1.4 Racisme systémique et individuel**

Des auteurs comme Delpuech, Ross et Bonnet (2017) et Palmiotto (2011) soulèvent quelques problématiques centrales de la culture policière. Le racisme est l'une d'elles. Comme il est primordial pour un policier en intervention d'assurer son autorité, cela les amène à avoir une aversion envers les groupes sociaux les plus récalcitrants. En effet, un argument largement avancé dans la littérature est que la culture professionnelle est empreinte de préjugés racistes envers les minorités ethniques, ce qui les empêche de se comporter de manière équitable lorsqu'ils doivent intervenir auprès d'eux (Diaz et Desbiens, 2011). Effectivement, de nombreuses études tels que (Armony, Hassaoui et Mulone, 2019; Najdowski et Bottoms, 2015; Blair, 2002) discutent des notions telles que le racisme systémique, le racisme individuel et les biais cognitifs implicites, car elles participent toutes à la production de pratiques discriminatoires et affectent les relations entre les individus. Ainsi, ces groupes sont étiquetés comme dangereux et nuisibles et deviennent l'objet de méfiance et d'hostilité de la part de la police qui à son tour adopte un comportement discriminatoire et dans certains cas la force excessive, ce que l'on réfère à la brutalité policière (Chaney et Robertson, 2013 ; Jefferis et al. 2011).

Effectivement, dans la littérature de l'origine ethnique et les attitudes à l'égard de la police, on retrouve une tendance sur l'importance de cette variable pour aider à comprendre ce qui façonne les attitudes des gens à leur égard (O'Connor, 2008; Weitzer et Turch, 2004 ; Skogan, 2005 ; Graziano et Gauthier, 2015). Selon ces études, le facteur le plus important pour prédire les attitudes à l'égard de la police est l'ethnicité. Les attitudes des minorités envers la police découlent à la fois de leurs relations historiques et de leurs expériences actuelles avec la police (Graziano et Gauthier, 2015). Conséquemment, les personnes racisées sont plus sceptiques face à la police que les Blancs et seraient arrêtées de manière disproportionnée, en plus d'être plus susceptibles que les Blancs d'être victimisées (Webb et Mashall, 1995 ; Skogan, 2006, Skogan, 2005, Saffer et al. 2003 ; Cao et al. 1996 ; O'Connor, 2008 ; Wheelock, Strohshine et O'Hear, 2019). De plus, des auteurs comme Skogan (2005) ont remarqué une différence importante en termes de satisfaction selon l'ethnicité des victimes. Selon une étude menée par Skogan (2005), les personnes racisées étaient nettement moins susceptibles d'être satisfaites de leur rencontre avec la police et étaient beaucoup plus susceptibles que les Blancs d'être traitées injustement. Plusieurs

autres études similaires ont révélé que les Afro-Américains étaient beaucoup plus susceptibles que les Blancs de déclarer avoir subi un langage insultant, des fouilles inutiles et une brutalité policière (Skogan, 2005 ; Shjarback, Nix et Wolfe, 2018 ; Wheelock, Strohine et O’Hear, 2019). De plus, il existe une littérature importante de l’effet du quartier sur le service offert par la police. En effet, les policiers peuvent avoir une image négative des citoyens qui viennent des quartiers pauvres et défavorisés ce qui fait en sorte que la police agit souvent différemment dans les quartiers désordonnés fortement criminalisés en comparaison au quartier à statut supérieur. Elle serait notamment plus susceptible de faire du profilage racial, d’adopter des comportements injustes, d’être agressive, méfiante et verbalement abusive (Weitzer & Tuch, 2004 ; Skogan, 2005 ; 2006 ; O’Connor, 2008 ; Li, Ren, Luo, 2016 ; Weitzer, 2015 ; Graziano et Gauthier, 2015).

#### **1.1.1.5 Pouvoir discrétionnaire**

Le pouvoir discrétionnaire fait aussi partie des sources de tensions, car les policiers de nos sociétés sont des fonctionnaires ayant des pouvoirs considérables. Ils ont le pouvoir d’agir ou de ne pas agir et d’arrêter ou de ne pas arrêter. La littérature montre que les principaux problèmes avec l’utilisation du pouvoir discrétionnaire de la police sont les abus, souvent qualifiés d’inconduite policière et lorsqu’elle se produit, la communauté perd confiance dans la police (Palmiotto, 2011; Motley, 2021).

#### **1.1.1.6 La police communautaire**

La police communautaire ou la police de proximité réfère à une nouvelle philosophie policière qui représente un ensemble de stratégies pour réformer les organisations policières dans le but de réduire les tensions ponctuelles entre la police et la communauté, notamment en étant davantage à l’écoute des citoyens, de leurs besoins et de leurs préoccupations en matière de sécurité publique (Brodeur et Dupont, 2011 ; Palmiotto, 2011). La recherche montre que les pratiques de la police communautaire peuvent accroître les sentiments positifs à l’égard de la police (Rosenbaum et al. 2005 ; O’Connor, 2008 ; Diaz et Desbiens, 2011; Palmiotto, 2011; Brodeur et Dupont, 2011 ; Graziano et Gauthier,

2015 : Oglesby-Neal, Tiry et Kim, 2019; Brainard et Edlins, 2015; Huang et al. 2017; Liberman, Koetzle et Sakiyama, 2013; Adorjan et Ricciardelli, 2020). Toutefois, il existe une certaine ambiguïté à savoir si ces changements d'attitudes sont dus à des contacts directs avec la police ou à d'autres éléments de l'intervention comme l'expérience par procuration (Rosenbaum et al. 2005; Motley, 2021). Bien que certains auteurs avancent que la police communautaire soit la solution aux tensions, d'autres croient plutôt que la culture policière ne prédispose pas les policiers à envisager un rapprochement avec la communauté. Des auteurs comme Bullock (2017) affirment même qu'il n'est pas rare d'observer des résistances de la part des chefs de police et des policiers à adopter une police proche des citoyens. Effectivement, l'isolement social et le repli sur soi-même de ce groupe professionnel amène une coupure vis-à-vis du monde extérieur ce qui rend difficile la collaboration et l'échange d'information avec la population (Diaz et Desbiens, 2011 ; Palmiotto, 2011 ; Delpeuch, Ross et Bonnet, 2017).

## **1.2 La relation entre la police et la communauté à l'ère numérique**

### **1.2.1 Les médias sociaux et Twitter**

Avec le développement et la démocratisation des nouvelles technologies, la communication entre individus est grandement facilitée. Auparavant, si la population voulait communiquer avec la police, elle pouvait le faire lors d'interactions « face à face » uniquement, toutefois, depuis l'avènement du web 2.0 les possibilités de communication sont transportées en ligne et les tensions n'y font pas exception.

L'utilisation des médias sociaux est devenue l'une des principales sources de communication dans la dernière décennie (Riddick-Conelius et Krishnasamy, 2020 ; Supriyadi, 2020). Twitter, créé en 2006, fait partie des médias sociaux, terme qui réfère aux applications basées sur Internet qui permettent aux gens de communiquer, de partager des ressources et des informations (Heverin et Zach, 2010; Panagiotopoulos, Bigdeli et Sams, 2014; Supriyadi, 2020). Au cours de la dernière décennie, les changements rapides de la communication dus aux nouvelles technologies ont permis aux gens d'interagir et de partager des informations par le biais de différents médias qui étaient pratiquement inexistant il y a moins de vingt-cinq ans (Soladoye et Ojo, 2021 ; Sebeelo, 2020).

« Twitter est le service de microblogage le plus populaire au monde » (Heverin et Zach, 2010). C'est une plateforme qui permet aux utilisateurs de diffuser des images, des liens et de courts messages textuels (communément appelés les tweets) de [280] caractères à un public d'abonnés utilisant des plateformes Web ou mobiles (Soladoye et Ojo, 2021 ; Supriyadi, 2020; Kiilu et al. 2018 ; Hayes, 2017). En 2020, Twitter comptait 192 millions d'utilisateurs actifs quotidiens à travers le monde et près de 7 millions étaient des Canadiens (Statista, 2021). Une caractéristique importante de Twitter est sa nature en temps réel (Soladoye et Ojo, 2021; Sebeelo, 2020). Les utilisateurs publient fréquemment ce qu'ils font et ce à quoi ils pensent et reviennent à plusieurs reprises sur le site pour voir ce que font les autres (Soladoye et Ojo, 2021; Schneider, 2016; Brainard et Edlins, 2015; Panagiotopoulos, Bigdeli et Sams, 2014). De plus, les plateformes numériques telles que Twitter ont pris une telle ampleur qu'elles sont utilisées par plusieurs corps de police comme moyen pour améliorer les relations entre eux et la communauté (Crump, 2011; Bullock, 2017; Schneider, 2016).

### **1.2.2 Utilisation de Twitter par la police**

En raison des contraintes qu'amène la culture policière, comme l'application de la philosophie de la police communautaire (Bullock, 2017), certains corps de police canadiens ont eu un intérêt grandissant pour l'utilisation des médias sociaux tel que Twitter comme moyen pour renforcer la communication avec les citoyens, mais aussi pour susciter l'engagement avec le public. Cet intérêt s'inscrit dans le contexte d'un programme politique visant à accroître la confiance du public et ainsi réduire les tensions entre la police et la communauté (Crump, 2011; Schneider, 2016; O'Connor, 2017; Davis, Alves et Sklansky, 2014; Liberman, Koetzle et Sakiyama, 2013; Oglesby-Neal, Tyri et Kim, 2019). Depuis plus d'une décennie, Twitter est le média social le plus utilisé par les policiers du Canada, car il est considéré comme étant le mieux adapté pour diffuser des informations (Bullock, 2017; Schneider, 2016; Skogan, 2006). Le service de police de Toronto a la présence la plus active sur Twitter (Schneider, 2016). Les corps de police canadiens utilisent les médias sociaux pour quatre raisons : l'information, la collaboration, améliorer sa relation avec les citoyens et avoir une meilleure image (O'Connor, 2017). Toutefois,

malgré l'optimisme derrière cette stratégie, les chercheurs ont découvert que la police n'utilise pas vraiment les médias sociaux pour se rapprocher des citoyens. La communication policière sur les médias sociaux serait plutôt à sens unique c'est-à-dire qu'il n'y aurait que très peu d'interactions (Bullock, 2017 ; Brainard et McNutt, 2010; Crump, 2011; Lieberman et al. 2013; Schneider, 2016). Les études ont indiqué que Twitter est principalement utilisé par les policiers canadiens pour faire des demandes d'assistance, diffuser des informations sur les crimes et les incidents et pour donner des conseils de prévention du crime et non pas pour faciliter l'interaction, le débat et la résolution de problèmes en collaboration (O'Connor, 2017 ; Saffer, Sommerfeldt et Taylor, 2013 ; Bullock, 2017 ; Heverin et Zach, 2010; Liberman, Koetzle et Sakiyama, 2013). Selon Bullock (2017) l'intégration des médias sociaux dans les communications policières n'entraînera pas les changements organisationnels et culturels nécessaires pour transformer l'engagement policier-citoyen, car il y a trop de résistance des policiers et des chefs de police pour appliquer cette philosophie de police de proximité.

### **1.2.3 Utilisation de Twitter par les utilisateurs**

#### **1.2.3.1 Mouvements sociaux et activisme**

Les plateformes numériques telles que Twitter ont pris une telle ampleur de nos jours qu'elles offrent la capacité de nourrir ou d'engendrer des pratiques de résistances (Bérubé, 2021; Brainard et Edlins, 2015; Panagiotopoulos, Bigdeli et Sams, 2014). Effectivement, avec la croissance importante d'internet, les citoyens utilisent des plateformes numériques comme Twitter afin de chercher à développer l'activisme et le changement social (Heggart, 2020 ; Sebeelo, 2020). Comme l'affirment Riddick-Conelius et Krishnasamy (2020); Dixon et Dundes (2020) et Crump (2011), les médias sociaux ont permis à de nombreux mouvements sociaux actuels, qui seraient probablement passés inaperçus ou qui seraient peu connus, de devenir des mouvements de justice sociale les plus importants de notre époque. De plus, selon plusieurs auteurs comme Heverin et Zach (2010) Twitter en tant que plateforme, est plus important socialement et politiquement que ses homologues. Toutefois, bien que la plupart des auteurs estiment que Twitter est une plateforme de choix pour s'exprimer et développer des mouvements sociaux (Heggart, 2020; Sebeelo, 2020; Riddick-Conelius et Krishnasamy, 2021; Dixon et Dundes, 2020;

Crump, 2011), d'autres auteurs comme Kudla et Parnaby (2018) avancent que l'on surestime souvent le pouvoir de démocratisation de Twitter. Les chercheurs comme Soladoye et Ojo (2021) décrivent le média social comme le plus efficace pour les mouvements sociaux. Ils expliquent que contrairement à Facebook, Twitter n'est pas fait pour des connexions très personnelles ce qui donne à ses utilisateurs plus de pouvoirs pour contrôler ce qui se passe sur leur fil d'actualité notamment grâce à la démocratisation et à la localisation de sujets d'actualité, ce qui donne aux utilisateurs plus d'informations sur leur environnement. À ce jour, des centaines de mouvements sociaux ont été créés via Twitter. Les problèmes de violences policières contre les minorités visibles et plus généralement les personnes marginalisées sont devenus l'un des mouvements sociaux les plus populaires. La maladie à coronavirus et la politique ont également suscité énormément de débats et d'incivilités sur la plateforme (Riddick-Conelius et Krishnasamy, 2020 ; Dixon et Dundes, 2020). De par la prédominance de ces technologies et la facilité avec laquelle il est possible de participer, les mouvements de justice sociale ont plus d'impact que jamais et avec les technologies actuelles, le monde des mouvements sociaux numériques a pris d'assaut notre société. Ces utilisateurs travaillent pour dénoncer, défier, résister et/ou faire des demandes aux autorités et aux détenteurs du pouvoir (Heggart, 2020 ; Riddick-Conelius et Krishnasamy, 2020; Goodwin et Jasper, 2012). D'ailleurs, des auteurs comme Schneider (2016) et Kwalk et al. (2009) ont montré que les utilisateurs avaient tendance à parler de sujets d'actualité et à se prononcer sur les nouvelles récentes, surtout lorsqu'il s'agit d'événements fâcheux. Les mouvements de justice sociale sont uniques à bien des égards et aident à lutter pour des causes qui impliquent notamment la race, la religion et la sexualité, pour ne nommer que ces exemples (Riddick-Conelius et Krishnasamy, 2020). Les chercheurs avancent que les utilisateurs de médias sociaux sont motivés par le désir de participer aux mouvements sociaux et d'interagir avec d'autres utilisateurs. Par la publication de commentaires et l'utilisation stratégique des mots-clés (aussi appelé hashtag), les utilisateurs participent en quelque sorte aux discours politiques (Clark, Bland et Livingston, 2017). Il se développe une véritable culture de protestations sur Twitter (Hayes, 2017; Heggart, 2020; Dixon et Dundes, 2020). Néanmoins, bien que plusieurs auteurs vantent les plateformes numériques comme Twitter pour développer des

mouvements de justice sociale, d'autres comme Crump (2011) disent qu'au contraire, Twitter est moins propice à des délibérations sérieuses et à l'activisme.

De surcroît, des auteurs comme Riddick-Conelius et Krishnasamy (2020) et Lee (2017) notent que l'une des caractéristiques uniques et les plus marquantes de Twitter est la formation de « Black Twitter », une communauté qui permet à un groupe d'utilisateurs qui partagent la culture, la langue et l'intérêt pour des questions précises, de parler de sujets spécifiques avec un cadre de référence noir (Clark, Bland et Livingston, 2017 ; Riddick-Conelius et Krishnasamy, 2020 ; Clark, 2012 ; Lee, 2017). Selon Lee (2017), le pouvoir de Black Twitter vient de sa nature démocratique participative. L'idée que les utilisateurs créent un espace pour aborder les problèmes sociaux comme la discrimination et les préjugés raciaux et dénoncent les idées dominantes répressives, réfère à ce que plusieurs auteurs appellent la révolution Twitter. Il est important de dire que les personnes qui choisissent d'interagir dans Black Twitter n'ont pas besoin d'être des citoyens racisés (Riddick-Conelius et Krishnasamy, 2020 ; Lee, 2017). Des personnes de toutes ethnies, couleurs ou croyances qui veulent sensibiliser le public aux succès, aux luttes et aux injustices qui se produisent au sein des communautés noires à travers le pays peuvent se joindre au réseau. Black Twitter est notamment responsable de la naissance de plusieurs mouvements de justice sociale les plus prolifiques de la communauté noire comme le BlackLivesMatter (Riddick-Conelius et Krishnasamy, 2020 ; Lee, 2017).

#### **1.2.4 Black Lives Matter et la brutalité policière**

Le mouvement Black Lives Matter (BLM) a commencé en 2012 lorsque le policier George Zimmerman a été acquitté après avoir tué Trayvon Martin, un jeune Afro-Américain de 17 ans en Floride aux États-Unis (Dixon et Dundes, 2020; Bejan et al. 2018; Lee, 2017; Bonilla et Rosa, 2015; Hayes, 2017). Trois militantes noires ont lancé le mouvement dans un militantisme pour la justice sociale à travers le pays. Ce mouvement invite les citoyens à dénoncer entre autres les inégalités raciales et les violences policières (Carney, 2016 ; Ince, Rojas et Davis, 2017; Chaney et Robertson, 2013; Clark, Bland et Livingston, 2017; Dixon et Dundes, 2020). Bien que le #BlackLivesMatter était un mouvement connu à l'époque, il a pris de l'importance après le meurtre de Michael Brown

et d'Eric Garner en 2014. En mai 2020, la diffusion de vidéos montrant l'Afro-Américain George Floyd mourir après huit minutes de brutalité policière a provoqué la consternation générale. Suite à cette tragédie, le mouvement est devenu viral, pas seulement dans la culture américaine, mais aussi au Canada et dans plusieurs pays du monde (Ince, Rojas et Davis, 2017; Carney, 2016 ; Lee, 2017; Chaney et Robertson, 2013; Hayes, 2017 ; Clark, Bland et Livingston, 2017; Dixon et Dundes, 2020 ; Bonilla et Rosa, 2015). Effectivement, de nombreuses campagnes de justices sociales comme des mouvements de protestations contre la brutalité policière se sont développées partout au Canada suite à l'évènement de Minneapolis, les gens refusant d'être impuissants face à l'État (Hayes, 2017). Comme beaucoup de citoyens se sont fait arrêter lors de ces manifestations, cela a suscité beaucoup de réactions négatives envers la police (Oglesby-Neal, Tiry et Kim, 2019).

Les progrès de la technologie ont créé davantage de voies pouvant conduire à une augmentation des taux d'expositions au recours à la force par la police pour les citoyens noirs. Les téléphones portables et les caméras vidéos font partie des appareils utilisés pour enregistrer des événements impliquant le recours à la force excessive par la police (Bonilla et Rose, 2015 ; Hayes, 2017). La majorité de ces vidéos sont ensuite téléchargées sur divers médias sociaux comme Facebook, YouTube, Instagram et Twitter et enregistrent des millions de vues et de partages (Motley, 2021; Palmiotto, 2011). La diffusion de vidéos amateurs montrant des violences policières, permet la création de cas célèbres comme celui de Rodney King en 1994 et George Floyd en 2020 (Clark, Bland et Livingston, 2017; Hutto et Green, 2016). Lorsque le public prend connaissance d'actes de brutalité policière, il ne peut pas être certain que la police s'abstiendra de le refaire ce qui peut mener à une perte de confiance envers la police. Le fossé entre la police et les communautés minoritaires s'élargit pendant que de tels actes sont commis (Palmiotto, 2011 ; Motley, 2021).

### **1.2.5 La maladie à coronavirus**

Cette section, tout comme celle de la brutalité policière, s'intéresse aux événements importants de l'actualité soit, le coronavirus. Effectivement, bien qu'en 2020 les événements très médiatisés de violences policières ont fait le tour du monde, la pandémie de la maladie à coronavirus est l'un des problèmes le plus importants pour la population, mais aussi pour les forces de l'ordre puisque celles-ci doivent désormais

appliquer les règlements relativement aux mesures sanitaires d'urgence afin d'aider à gérer la propagation de la pandémie (Nix, Ivanov et Pickett, 2020 ; Evans et Francis, 2020 ; Dunbar et Jones, 2021 ; Lee, 2021 ; Monsuru et Jimoh, 2021 ; Bérubé, 2021). Selon une étude menée par Moore et Lupin (2020) et Stelloh (2020), les citoyens canadiens faisaient confiance aux agents dans l'utilisation de leur pouvoir discrétionnaire pour appliquer les nouveaux règlements, mais cela variait selon les villes. En effet, certaines villes ont été confrontées à des réactions négatives lorsque des agents ont été vus utiliser la force excessive contre des citoyens noirs qui ne respectaient pas la distanciation sociale (Nix, Ivanov et Pickett, 2020). Effectivement, plusieurs chercheurs affirment que la maladie à coronavirus exacerbera un système d'application de la loi déjà raciste et compliquera davantage la dynamique entre la police et les citoyens noirs (Evans et Francis, 2020 ; Dunbar et Jones, 2021 ; Lee, 2021). Le maintien des mesures comme la distanciation sociale a entraîné une augmentation de la présence policière dans les communautés marginalisées ce qui expose ces citoyens à un plus grand risque d'interventions coercitives sous le couvert dit légitime de la santé publique (Monsuru et Jimoh, 2021 ; Evans et Francis, 2020 ; Dunbar et Jones, 2021 ; Bérubé, 2021 ; Lee, 2021). Les citoyens noirs sont particulièrement touchés par le port du masque parce que cela les fait paraître plus menaçant et plus criminel, notamment en raison du racisme et de la criminalisation constante de la peau noire. Dans l'ensemble du Canada, les citoyens noirs, les jeunes plus particulièrement, sont ciblés de manière disproportionnée, se voient infliger des amendes et sont arrêtés sous prétexte qu'ils ne suivent pas les mesures sanitaires (Monsuru et Jimoh, 2021 ; Evans et Francis, 2020 ; Bérubé, 2021 ; Lee, 2021).

Bien que peu d'individus aient eu des contacts avec la police, les citoyens ont acquis certaines opinions concernant les activités de la police pendant la pandémie et les partagent sur les différents médias sociaux comme Twitter (Monsuru et Jimoh, 2021 ; Nix, Ivanov et Pickett, 2020). D'ailleurs, des auteurs comme Haman (2021), qui a étudié l'activité Twitter des utilisateurs pendant la pandémie, a révélé une importante polarisation politique. En effet, les utilisateurs qui étaient moins en accord avec l'élite politique étaient plus susceptibles de ne pas suivre les mesures sanitaires et étaient aussi plus susceptibles de cibler les élites politiques par des commentaires négatifs et incivils alors que les gens en accord avec les mesures, les suivaient davantage et appuyaient les décideurs par des

commentaires favorables sur Twitter (Haman, 2021). De plus, de nombreux mouvements sociaux sont apparus en ligne lors de la pandémie (Players, 2021 ; Haman, 2021). Alors que certains utilisateurs dénoncent l'état d'urgence sanitaire et les mesures qui s'en suivent, d'autres, dénoncent plutôt les gens qui ne suivent pas les réglementations. Les chercheurs affirment que la culture de protestations est bien présente sur Twitter lorsqu'il s'agit de discours concernant la maladie à coronavirus (Heggart, 2020; Dixon et Dundes, 2020; Haman, 2021).

Comme mentionné dans cette section, la relation entre la police et la communauté à l'ère numérique est au centre de tensions. L'utilisation des médias sociaux par la police ne semble pas être une solution aux tensions, parce qu'elle suscite à la fois beaucoup de résistance interne en plus de n'occasionner que très peu d'interaction avec les citoyens. Par la création de mouvements sociaux comme le Black Lives Matter, les utilisateurs participent aux discours politiques, dénoncent des pratiques et des réglementations, comme dans le cas du coronavirus, et de manière plus générale, ils développent une véritable culture de protestation sur Twitter ce qui peut donner lieu à des comportements incivils.

### **1.3 Les tensions entre la police et la population se transforment en cyberincivilités**

Alors que certains utilisateurs restent courtois sur les médias sociaux, d'autres, publient des messages problématiques comme des insultes et des injures. Ces messages ciblent souvent des personnes ou des groupes et la police n'y fait pas exception. Comme vu précédemment, la relation entre la police et la communauté est souvent empreinte de tensions lors des rencontres face à face, il est donc peu surprenant que ces tensions se transportent en ligne. Conséquemment, la police peut devenir la cible de contenu antagoniste. Ainsi, les services de police font face à différents défis comme ce nouveau type de déviance en ligne (Hodgson, 2005 ; Holt, Bossley et Seigfried-Spella, 2015 ; Chen, 2017). Bien que les cyberincivilités soient considérées comme une forme de déviance car elles n'entrent pas dans ce qui est considéré comme une communication acceptable, elles diffèrent de la cybercriminalité traditionnelle, car elles ne sont pas contraires à la loi (Chen, 2017).

### **1.3.1 Code criminel canadien, législation et modérateur de contenu**

Bien que l'incivilité en ligne ne soit pas considérée comme un crime en soi, certains aspects juridiques doivent être pris en compte. Au Canada la liberté d'expression est régie par la Charte canadienne des droits et libertés, mais contient des limites. Par exemple, la loi canadienne sur les droits de la personne interdit la discrimination contre certains groupes. Selon le Code criminel canadien, si un individu craint pour sa sécurité en raison de comportements harcelants, ces actes sont punissables en vertu l'article article 264 du Code criminel du Canada : harcèlement criminel (LRC, 1985). De plus, les insultes, si elles sont menaçantes, c'est-à-dire que l'auteur a l'intention « de causer la mort ou des lésions corporelles à quelqu'un[,], de brûler, détruire ou endommager des biens [ou bien] de tuer, empoisonner ou blesser un animal qui est la propriété de quelqu'un » (LRC, 1985), elles peuvent être punissables en vertu de l'article 264.1 du Code criminel canadien : proférer des menaces. Il existe des cas où des menaces ont été proférées sur les réseaux sociaux et mené à des accusations bien que cela soit assez rare (Proulx, 2015). Les insultes adressées aux policiers peuvent également être considérées comme une infraction en vertu de la législation municipale, mais cela varie selon les régions (Proulx, 2015). Bien que Twitter ait des pratiques de modérations de contenu, la ligne entre la liberté d'expression et le sentiment de sécurité des utilisateurs est ambiguë (Hensel, 2021).

### **1.3.2 Le discours incivil**

La plupart des auteurs présentent l'incivilité comme quelque chose qui va au-delà de la grossièreté et doit être composée d'au moins un des attributs suivant : langage insultant ou insultes; mépris pour la religion (impiété); ou une catégorie plus large qui englobe les stéréotypes et les termes homophobes, racistes, sexistes et xénophobes qui peuvent parfois se rapprocher des discours de haine (Chen, 2017). Dans le même ordre d'idées, Gervais (2017) définit l'incivilité comme une attaque explicite qui va au-delà de l'impolitesse ou du débat houleux. Selon lui, les insultes, les moqueries, les exagérations de caractères négatifs sont des exemples d'incivilités (Gervais, 2017).

Les incivilités comme les tensions, ne se limitent pas aux interactions face à face, elles sont également présentes en ligne. Ce qu'on réfère aux cyberincivilités, est souvent présent dans les discussions en ligne et abrite souvent des conflits, de la négativité et des

attaques personnelles (Anderson et Huntington, 2017). Une étude a notamment révélé que l'incivilité était présente dans plus de 20% des commentaires alors que les injures étaient la forme d'incivilité la plus répandue (Coe et al. 2014 ; Anderson et Huntington, 2017). L'incivilité est décrite par de nombreux auteurs comme pouvant causer un préjudice réel à la société, notamment, en portant atteinte à l'estime de soi des gens et en augmentant leur anxiété, en détruisant les relations sociales et en réduisant la qualité du débat public. Les incivilités se sont infiltrées dans presque tous les aspects de la vie humaine et bien qu'elles soient présentes en ligne, elles n'y sont pas exclusives (Chen, 2017). Néanmoins, il faut savoir que les conversations en ligne d'aujourd'hui sont marquées par deux attributs qui les distinguent de celles du passé : elles sont plus publiques et peuvent devenir virales en quelques secondes (Chen, 2017). L'incivilité est un moyen pour les gens d'exercer un contrôle sur les autres, d'affirmer leur propre position et d'avoir davantage de pouvoir (Chen, 2017).

### **1.3.3 Les utilisateurs incivils**

Hensel (2021) réfère même aux personnes inciviles en ligne comme une sous-culture nuisible. En outre, il existe des études qui avancent que l'incivilité se produit généralement lors de certains types de discussions en ligne comme les sujets sensibles (Oz, Zheng et Chen, 2018 ; Anderson et Huntington, 2017). Par exemple, si les usagers discutent de questions sensibles dans un endroit où la désindividualisation peut être accrue et la longueur des messages limitée comme sur Twitter, il est beaucoup plus probable que les utilisateurs affichent un comportement impulsif, surtout considérant que cela se produit dans un environnement dominé par des étrangers (Oz, Zheng et Chen, 2018). D'ailleurs, selon certains chercheurs comme Cicchirillo et al. (2015) et Anderson et Huntington (2017) les individus qui sont susceptibles de se livrer à une agression verbale (par exemple, insulter les autres) lors d'une interaction en personne sont plus susceptibles de se livrer à des tactiques inciviles en ligne.

Les discours négatifs et incivils peuvent être dirigés contre des professions particulières. C'est le cas de la police. Effectivement, les policiers étant la composante la plus visible du système de justice pénale (le sont encore davantage avec la nouvelle visibilité que leur procure l'avènement du web 2.0.), voient leurs faits et gestes filmés et

publiés par les citoyens sur des plateformes comme Twitter, et deviennent la cible d'incivilités. Ce fut notamment le cas lors du mouvement Black Lives Matter suite à la mort de plusieurs citoyens noirs non armés.

#### **1.3.4 Le sarcasme**

Le sarcasme est un type d'attaque plus subtil que les insultes, mais peut tout de même être considéré comme une incivilité dans certains cas, comme le montrent certains chercheurs comme Anderson et Huntington (2017), Whalen et al. (2009), Riloff et al. (2013) et Angouri et Tseliga (2010). Le sarcasme est défini comme une forme de provocation qui repose sur l'ironie, mais aussi sur l'humour (Whalen et al., 2009 ; Anderson et Huntington, 2017). Sur Twitter, le sarcasme est destiné à insulter et à se moquer et fonctionne comme un type d'intensificateur de langage (Riloff et al., 2013 ; Anderson et Huntington, 2017). Effectivement, des recherches ont montré que les gens utilisent des formes plus subtiles de discours d'attaque, comme le sarcasme, dans les discussions en ligne (Anderson et Huntington, 2017 ; Angouri et Tseliga, 2010) comme une stratégie destinée à provoquer quelqu'un par l'utilisation de l'ironie, ou l'utilisation de la contradiction pour transmettre un sens. Des études montrent que l'incivilité et le sarcasme réunis, sont très présents sur les médias sociaux comme Twitter. Toutefois, bien que certains chercheurs considèrent que le sarcasme puisse être une forme d'incivilité, d'autres comme Papacharissi (2004), Rowe (2004) et Benson (1996) croient que le sarcasme est plutôt une forme d'impolitesse. En effet, l'étude de Papacharissi (2004) sur l'incivilité dans les fils de discussion en ligne a classé le sarcasme comme impoli, plutôt qu'incivil (Papacharissi, 2004 ; Rowe, 2015 ; Benson, 1996). Selon eux, bien que le sarcasme corresponde à certaines caractérisations de l'incivilité publique, il est plus subtil qu'une attaque explicite (Papacharissi, 2004). Conséquemment, ces recherches ont considéré l'incivilité et le sarcasme comme des constructions distinctes. Ainsi, le sarcasme serait plutôt une réponse à l'incivilité (Ziegele et Jost, 2016 ; Papacharissi, 2004 et Rowe, 2004 ; Benson, 1996).

### **1.3.5 Anonymat et conformité**

L'anonymat peut contribuer à l'agression et à la violence en ligne en raison du processus de « désindividualisation » aussi appelé « l'effet de désinhibition » (Suler, 2004 ; Goldsmith, 2015). L'argument selon lequel le degré d'anonymat sur les médias sociaux, associé à un manque de responsabilité, encourage les commentaires sans contrainte est largement partagé dans la littérature (Lee, 2006 ; Peterson et Densley, 2017 ; Suler, 2004 ; Cheng, 2017; Gallacher et Heerdink, 2021). Comme Twitter offre peu de contraintes d'expressions en plus de permettre de publier des messages de manière anonyme, cela donne lieu à des comportements beaucoup plus incivils que dans les interactions en face à face (Gervais, 2015 ; Papacharissi, 2004 ; Cheng, 2017). Ainsi, la communication interpersonnelle est moins limitée puisque les utilisateurs ont le sentiment que le comportement incivil n'a pas de répercussion (Gervais, 2015 ; Cheng, 2017; Gallacher et Heerdink, 2021). L'utilisation de fausses identités ou de faux comptes est aussi fréquente chez les utilisateurs incivils (Matamoros-Fernandez et Farkas, 2021). Outre l'anonymat, le conformisme est un comportement adopté sur les médias sociaux, c'est-à-dire que l'utilisateur va changer son comportement en raison de la pression directe ou indirecte du groupe, réelle ou imaginaire. Dans certains cas, les normes du groupe surpassent les attitudes individuelles (Peterson et Densley, 2017 ; Asch, 1951).

Tous ces éléments donnent une piste de réflexion plausible pour aider à la compréhension du phénomène des cyberincivilités adressées aux comptes policiers sur Twitter. D'ailleurs les incivilités en ligne permettent de constater l'étendue des tensions entre la police et la communauté. Selon Peterson et Densley (2017) les médias sociaux comme Twitter contribuent à la cyberviolence et aux tensions, car ils normalisent les comportements incivils en ligne.

## Chapitre 2 : Problématique

Il faut savoir que la relation entre la police et la communauté est le fondement de cette recherche, car ce sont principalement les tensions entre les deux groupes qui expliquent la plupart des comportements incivils. La littérature sur cette relation particulière abonde. Les études sur les violences policières contre les minorités visibles et plus généralement sur le racisme individuel, le racisme systémique, les biais négatifs et les stéréotypes et les préjugés que peuvent avoir les forces de l'ordre à l'égard des personnes racisées est tout aussi abondante. De plus, il faut savoir qu'une grande partie des études se penche sur les interactions « face à face » et peu d'attention est accordée aux interactions en ligne. Puisque les études antérieures insistent sur la présence de tensions ponctuelles entre les citoyens et les forces de l'ordre lors des interactions face à face, il serait intéressant de voir si des mécanismes semblables se reproduisent dans l'univers numérique.

Alors que les technologies modernes sont omniprésentes dans nos vies, les forces de l'ordre évoluent et tentent de s'adapter aux nouvelles technologies elles aussi, en utilisant notamment les médias sociaux. Conséquemment, de nombreux chercheurs se sont concentrés sur les activités de la police sur les réseaux sociaux comme moyen de réduire les tensions entre la police et la communauté. Leurs stratégies de communication ont été analysées par plusieurs auteurs comme Crump (2011) et Schneider (2016). Bien que beaucoup d'études soient consacrées à l'utilisation des médias sociaux par la police, il y a peu de recherches sur la façon dont les citoyens interagissent avec la police sur ces plateformes. Malgré cela, il existe une riche littérature concernant les sujets comme Twitter, les mouvements de justice sociale comme le Black Lives Matter, lui-même étant l'objet de nombreuses recherches (Hayes, 2017 ; Carney, 2016 ; Chaney et Robertson, 2013; Ince, Rojas et Davis, 2017; Clark, Bland et Livingston, 2017; Lee, 2017 ; Bonilla et Rosa, 2015; Dixon et Dundes, 2020).

Puisque que les différentes plateformes numériques ont révolutionné notre manière de communiquer avec notamment plus de 192 millions d'utilisateurs actifs sur Twitter en 2020 (Statista, 2021), il n'est pas étonnant d'observer du contenu antagoniste sur le média social. Tout le monde peut être la cible de contenu antagoniste sur les réseaux sociaux,

même la police peut être victime de propos abusifs. En effet, on observe que l'incivilité se retrouve systématiquement dans divers points de discussion en ligne comme le nouveau rôle de la police en contexte de pandémie par exemple (Hensel, 2021). Une étude qui examinait les commentaires des utilisateurs sur les blogues a notamment révélé que 25% de tous les commentaires contenaient un langage insultant (Lee et Pang, 2014). Les utilisateurs insultaient pour toutes sortes de raisons, allant des caractéristiques physiques aux opinions politiques. Les chercheurs ne s'accordent pas sur l'impact des incivilités en ligne sur les utilisateurs. Alors que certains avancent que de tels propos sont « normaux » (Chen, 2017), d'autres craignent ses effets préjudiciables (Anderson et Huntington, 2017; Gervais, 2015).

- L'objectif principal de cette étude est de décrire les tweets, plus précisément le contenu antagoniste adressé aux comptes Twitter des corps de police canadiens. Pour ce faire, les tweets à caractère négatifs seront analysés et les résultats donneront une meilleure idée de ce qui a été reproché à la police durant la période d'étude. En ciblant ce qui est reproché à la police, il est possible de se pencher sur la mise en œuvre de stratégies visant l'amélioration de cette relation, bien que cela reste complexe.
- L'objectif secondaire de cette étude est de décrire les usagers qui publient des incivilités sur les comptes Twitter des corps policiers canadiens. Pour ce faire, les comptes des dix utilisateurs les plus incivils seront analysés afin d'en savoir davantage sur leurs caractéristiques.

Les recherches qui analysent les incivilités en ligne ciblant des personnes ou des groupes spécifiques sont rares. Cette recherche contribuera donc à combler une lacune dans la littérature. Comme il y a peu d'études sur la relation entre la police et la communauté au Canada et que nous savons peu de choses sur l'opinion des citoyens canadiens envers la police, beaucoup des études utilisées dans la présente recherche ont été produites aux États-Unis. Toutefois, plusieurs auteurs comme O'Connor (2008) affirment qu'en raison du type de policing semblable entre nos deux pays, les résultats sont généralisables au Canada (O'Connor, 2008).

# Chapitre 3 : Méthodologie

## 3.1 Les données

Les données utilisées dans le cadre de cette étude sont des tweets publics contenant des incivilités et s'adressant aux policiers. Afin de procéder à la collecte de données, nous avons en premier lieu, fait la liste de tous les corps de police ayant un compte Twitter au Canada. Après avoir vérifié tous les comptes manuellement, en utilisant l'option « recherche » de Twitter, un total de 247 comptes ont été sélectionnés (voir l'annexe A). Ces comptes incluent à la fois les organisations policières fédérales, provinciales et municipales, mais aussi certaines unités spéciales comme l'unité canine. En second lieu, nous avons fait une vigie pour nous assurer de collecter tous les tweets s'adressant aux comptes de police sélectionnés. En troisième lieu, nous avons créé une liste contenant 82 insultes, 45 en français et 37 en anglais. Ces insultes ont été choisies, car elles étaient considérées comme étant culturellement appropriées dans la zone géographique étudiée (voir l'annexe B). Ceci étant dit, les insultes ainsi que leurs dérivés en anglais et en français ont été inclus de même que les insultes et l'argot qui sont spécifiques aux provinces canadiennes francophones comme le Québec et qui sont moins utilisés dans d'autres régions francophones du monde. Finalement, nous avons conservé uniquement les tweets contenant une insulte (présence d'un des mots-clés sélectionnés).

La recherche actuelle est longitudinale. Les tweets ont été récupérés à l'aide de l'interface de programmation d'applications (API). Cette plateforme est utilisée dans plusieurs études impliquant la collecte de données Twitter en plus d'avoir été recommandée par des chercheurs comme (Han, Gu, Peng, 2019). La période de collecte des données s'étend sur deux mois, c'est-à-dire du 28 mai au 31 juillet 2020. L'objet de l'étude est les insultes adressées à la police canadienne sur Twitter. Cela signifie notamment que pour que les tweets soient éligibles, ils devaient être publiés pendant la période de collecte en mentionnant les comptes de polices sélectionnés en utilisant la fonction *handle* : @ sur Twitter et devaient contenir au moins l'une des incivilités sélectionnées préalablement. Tous les retweets ont été supprimés des bases de données afin d'éviter les répétitions lors du codage, mais aussi pour éviter un volume trop lourd de données, puisque les retweets ne représentent pas de nouveau contenu.

Le tableau 1 contient les variables qui ont été récupérées à l'aide de l'interface de programmation d'applications (API) à l'exception de la variable *sentiment* qui a été ajoutée a posteriori à partir du logiciel Texblob.

**Tableau 1 : Liste des variables étudiées**

<i>Variables</i>	<i>Signification</i>
Date et heure	Date et heure de la création du tweet
Texte	Contenu du tweet
Le compte identifié	Service de police mentionné dans le tweet
Langage	Langue utilisée dans le tweet
Sentiment	Analyse des sentiments (positif, neutre, négatif)
Mots grossiers	Insultes ou sacres mentionnés dans le tweet selon la liste préétablie
Identifiant	Identifiant de l'auteur du tweet
Nom	Nom de l'utilisateur @
Création du compte	Date de création du compte
Pays	Pays duquel provient le tweet
Nombre d'abonnements	Nombre de comptes suivis par l'utilisateur
Nombre d'abonnées	Nombre de comptes qui suivent l'utilisateur
Statut	Nombre de tweets publiés par l'utilisateur dans la période d'étude
Durée de vie du compte	Durée de vie du compte depuis sa création

### 3.2 Procédure

Les analyses ont été effectuées à l'aide du logiciel QDA Miner (Provalis Research, 2021) un logiciel d'analyse qualitative conçu pour la recherche avec méthode mixte, mais aussi avec le logiciel Microsoft Excel. Dans le cadre de cette recherche, les données ont été analysées selon une méthode mixte c'est-à-dire sur une base qualitative, mais aussi sur une base quantitative. Plus précisément, le logiciel QDA Miner a été utilisé pour la partie qualitative de la recherche comme le codage du texte c'est-à-dire le contenu des tweets tels que les thématiques, les cibles et les mots-clics, mais aussi pour la partie quantitative, notamment pour l'analyse des résultats par des outils intégrés de statistiques et de visualisation telle que l'analyse de fréquence, qui a permis d'identifier et de quantifier les tendances dans les tweets. Le logiciel Microsoft Excel a également été utilisé comme méthode de recherches mixtes c'est-à-dire qu'il a été utilisé sur une base qualitative pour la lecture des tweets, mais également sur une base quantitative dans le cadre de plusieurs analyses qui seront étayées plus loin.

Premièrement, avant de procéder à l'étape du codage, nous avons manuellement regardé les tweets afin d'en dégager les principales tendances. Suite à cette première lecture des tweets, nous avons été en mesure de faire ressortir des thématiques. Lors de cette étape, une liste de mots clés et de leurs dérivés a été produite pour faciliter la création des codes et des catégories pour le logiciel QDA Miner. Par exemple, pour la section des thèmes, nous les avons choisis pour deux raisons, notamment, parce que les utilisateurs y faisaient référence directement ou indirectement par des mots-clés dérivés, mais aussi parce que la littérature fait référence à ces concepts. Pour les thèmes comme la brutalité policière, la politique, la maladie à coronavirus et les personnes marginalisées, lorsque les usagers utilisaient des mots clés comme « killed by the police » et « beaten by the police », « law » « election », « mask », « social distancing », « black people », « indigenous people », nous codions ces tweets dans leurs catégories respectives. Pour les autres thèmes comme le racisme, les photos et vidéos, les arrestations et la traverse piétonnière, les utilisateurs y faisaient référence directement par des mots-clés comme « racism », « racist », « camera », « pictures », « protesters were arrested » et « pride crosswalk ». Encore une fois, toutes les fois où ces mots-clés étaient identifiés, ils étaient codés dans leurs catégories respectives. Pour les thèmes de circulation routière et la dénonciation d'infractions criminelles, les mots-clés comme « bad driver » « fast cars » et « sexual assault », « theft » étaient codés dans leurs catégories respectives (voir l'annexe C).

En raison du volume de données à analyser, le codage s'est fait de manière semi-automatique. Pour ce faire, le logiciel identifiait toutes les fois où le mot-clé était mentionné par les utilisateurs, nous permettant ainsi de coder tous les tweets contenant ce mot d'un coup. Autrement dit, plutôt que de coder les mots-clés un tweet à la fois, QDA Miner codait tous les tweets du fichier contenant ce mot. Afin de nous assurer d'avoir extrait tout le contenu des tweets, nous sommes retournés les consulter à quelques reprises pendant l'étape du codage, dans le but d'ajouter d'autres thèmes à notre livre de codes. De plus, pendant le processus de codage, diverses techniques de validation du codage comme le contre-codage ont été utilisées afin de nous assurer que celui-ci soit scientifiquement valide. Ces techniques de validation ont également permis de s'assurer que les 14 675 tweets avaient bien été codés. Cette manière de procéder nous a fait gagner un temps précieux puisque coder manuellement tous ces tweets aurait été une tâche bien fastidieuse.

Après avoir terminé avec la partie plus qualitative de la recherche c'est-à-dire le codage de toutes les données, nous avons débuté la partie quantitative qui réfère à la production d'analyses de fréquences. Cet outil a notamment permis d'identifier et de quantifier les tendances dans les tweets. En outre, des outils comme le regroupement hiérarchique des données, les nuages de mots et les différentes cartes 2D et 3D, ont beaucoup aidé à la visualisation des données.

Deuxièmement, nous avons procédé aux analyses relativement aux variables des tweets et celles des utilisateurs. Pour ce faire, nous avons utilisé des outils comme les tableaux croisés dynamiques qui permettent le croisement entre les données ainsi que les filtres pour procéder à certaines de nos analyses quantitatives. Nous avons donc fait une synthèse des variables comme *l'identifiant*, le *nom d'utilisateur*, la variable *sentiment*, le *statut* et le *pays*. De plus, nous avons utilisé certaines de ces variables pour décrire les dix utilisateurs les plus incivils.

Lorsque toutes nos analyses quantitatives furent effectuées, nous avons choisi d'étayer nos résultats en faisant des « top 10 » puisque présenter tous les résultats aurait été une tâche fastidieuse vue la grande quantité de données. De plus, puisque certaines variables comme *la durée de vie du compte* étaient calculées manuellement, il fallait nous imposer une limite. Pour déterminer les 10 utilisateurs les plus incivils, nous avons utilisé l'outil des tableaux croisés dynamiques sur Excel, nous les avons recherchés directement sur le média social par la saisie de leur nom d'utilisateur dans la barre de recherche de Twitter. Les caractéristiques des comptes de chacun d'entre eux ont été analysées, comme le nombre d'abonnés, le nombre d'abonnements, et le contenu de leur biographie lorsqu'elle était disponible pour déterminer des particularités de leur compte. Pour ce qui est de *la durée de vie du compte*, nous l'avons calculé manuellement c'est-à-dire que nous sommes allés voir les comptes des dix utilisateurs incivils et nous avons pris la date à laquelle ils s'étaient inscrits sur la plateforme et nous l'avons soustrait à la date de création de leur dernier tweet durant la période étudiée. Toutefois, ce calcul n'a pu être effectué pour les utilisateurs qui avaient un compte suspendu ou désactivé puisque nous n'avions pas accès à l'information.

Finalement, dans le but de produire une analyse croisée entre les thèmes dégagés des tweets et les dix corps de police les plus insultés, nous avons fait un tableau croisé dynamique sur Excel avec les dix corps de police les plus insultés et nous avons additionné les résultats de chacun d'entre eux afin de savoir combien de tweets négatifs étaient adressés à ces 10 services de police ce qui totalisait 3 640 tweets. Ceux-ci ont été lus et analysés manuellement dans le but de croiser des événements précis à ces services de police. Afin de trouver à quoi faisaient référence les utilisateurs dans leurs tweets, nous avons effectué des recherches dans le moteur de recherche de Google. Ainsi, il a été possible de croiser certains événements avec des services de police en particulier.

### 3.3 Les mesures

Afin de déterminer la polarité des tweets (réfère à la variable *sentiment*), ceux-ci ont été analysés à l'aide de la librairie TextBlob qui analyse les sentiments dans les textes à partir de l'algorithme Naive Baynes (TextBlob, 2021). La polarité est notée en fonction des mots contenus dans le tweet grâce à un dictionnaire lexique. Les résultats varient entre -1 et 1, ce qui peut ensuite être transformé en une analyse de sentiments catégoriques. Les tweets peuvent être considérés comme négatifs lorsque la polarité est inférieure à 0, neutre lorsqu'elle est égale à 0 ou positive lorsqu'elle est supérieure à 0. À titre d'exemple, des tweets comme « Racist scumbag », « This is not proper protocol » et « Good job today » se retrouveraient respectivement dans chacune de ces catégories.

Pour la section des cibles, c'est-à-dire les individus insultés par les internautes, nous expliquerons comment nous les avons mesurées. Tout d'abord, la première cible des tweets est la police. Dans cette catégorie se trouvent tous les corps policiers ayant reçu des tweets négatifs (ne se limitent pas au top 10 du tableau 2), mais aussi tous les agents et les chefs de police mentionnés dans les tweets. Tout individu travaillant pour la police fait partie de cette catégorie. Pour la deuxième catégorie qui réfère aux célébrités et politiciens, nous avons mesuré les cibles selon l'une des conditions pour avoir un compte certifié sur Twitter, c'est-à-dire la notoriété. Tous les individus ayant un compte certifié, qui sont soit, une célébrité et/ou un politicien se retrouvent dans cette catégorie. Pour ce qui est de la troisième catégorie qui réfère aux délinquants, il s'agit de toutes les fois où le mot «

criminel » ou « délinquant » a été utilisé par les usagers pour décrire ou dénoncer un évènement ou un individu.<sup>1</sup> Toutes les fois où ces concepts ou leurs dérivés étaient mentionnés, ils étaient codés dans cette catégorie. C'est la même chose pour la quatrième catégorie : les automobilistes. Lorsque les utilisateurs parlaient de « conducteurs » ou « d'automobilistes » pour dénoncer des excès de vitesse et de bruits, ils étaient codés dans cette catégorie. Enfin, pour la catégorie autre, il s'agit de tous les individus qui ne se qualifiaient pas dans les autres catégories comme les sans-abris, les tueurs en série, les séparatistes, etc.

Finalement, pour l'analyse croisée entre les thèmes dégagés des tweets et les dix corps de police les plus insultés, il a été décidé, à partir d'un calcul ratio qui divisait le nombre de tweets qui parlaient d'un évènement précis au nombre total de tweets adressés au corps de police en question, que lorsqu'il y avait plus de 50 % des tweets adressés à un corps de police relativement à un thème précis, ce thème figurerait dans le tableau de l'analyse croisée. Les thèmes étant discutés à moins de 50% n'y figurent donc pas. Ainsi, ce ne sont pas tous les thèmes du tableau 2 qui figurent dans l'analyse croisée. Cette analyse permet d'illustrer les évènements qui ont été centraux aux discussions concernant un corps de police en particulier, bien qu'ils n'y soient pas exclusifs (à l'exception de la police de l'ouest de Vancouver).

### **3.4 Éthique et médias sociaux**

Puisque cette étude se fait entièrement en ligne, des questions éthiques et politiques y sont particulières. En premier lieu, il faut savoir que cette recherche est exemptée de l'évaluation du comité d'éthique parce que les données utilisées proviennent exclusivement de l'information du domaine public. Néanmoins, puisque les recherches dans lesquelles les données des médias sociaux ont été collectées sont sujettes à débat dans la communauté scientifique comme l'expliquent Babbie (2013) et Burgess (2012), notamment en raison de problèmes comme l'anonymat, le consentement et la prévention des préjudices faits aux

---

<sup>1</sup> Dans cette catégorie, les utilisateurs ne font pas référence à la police mais bien aux citoyens qui ont eu des comportements répréhensibles. Les utilisateurs qui insultaient les policiers en les traitant de « criminels » n'ont pas été codés dans cette catégorie.

participants, des moyens concrets ont été pris lors de cette étude. Bien que l'étude de Williams, Burnap et Sloan (2017) montre que les utilisateurs préfèrent donner leur consentement lorsque des données qu'ils ont produites sont utilisées à certaines fins, les auteurs affirment que l'utilisation de ces données ne contrevient pas aux conditions d'utilisation de Twitter puisqu'elles sont publiques. De ce fait, nous n'avons pas demandé l'accord des utilisateurs pour en analyser le contenu notamment en raison de contraintes de temps et en raison de la complexité de la tâche considérant le nombre d'utilisateurs. Néanmoins, nous avons employé plusieurs stratégies afin de respecter les valeurs de confidentialité et de protection de la vie privée des utilisateurs de la plateforme (Burgess, 2012). À cette fin, nous n'avons divulgué aucun nom d'utilisateurs de la plateforme afin de nous assurer qu'ils ne soient pas retraçables. Également, aucun tweet ni extrait de tweets comme les insultes ne sera cité dans cette étude, et ce, toujours dans le but de conserver l'anonymat des usagers et de ne leur causer aucun tort. De plus, puisque le consentement n'a pu être demandé, des considérations en termes d'équité ont été prises. Conformément à la politique de confidentialité de Twitter en date du 1<sup>er</sup> janvier 2020, le média social précise que les informations publiques peuvent être partagées avec une tierce partie<sup>2</sup> à des fins commerciales et que des copies des données peuvent être conservées par ces tierces parties ainsi que par les moteurs de recherche (Twitter Inc., 2021). Afin d'éviter tout préjudice aux utilisateurs même après cette étude, les données seront supprimées après l'analyse.

### **3.5 Limite de la méthodologie**

Cette étude n'est pas sans limites. Tout d'abord, cette étude n'est pas généralisable à d'autres pays. En effet, l'aspect culturel des insultes ajouté aux écarts dans l'utilisation des médias sociaux par la police ainsi que la qualité diversifiée des relations entre la police et les citoyens impliquent que les résultats peuvent différer selon les régions du monde. De plus, cette étude n'est pas généralisable dans le temps. Les résultats auraient pu être différents selon le contexte, la médiatisation et les tensions au moment de la publication.

---

<sup>2</sup> Le terme tierce partie n'est pas précisé par Twitter et semble englober une grande variété d'acteurs. Aucune information n'est disponible sur le centre d'aide relativement à la recherche universitaire.

Deuxièmement, l'utilisation de Twitter pour collecter des données implique que les résultats ne sont généralisables qu'à ce média social, car la fréquence des insultes peut varier des autres médias sociaux comme Facebook par exemple. De plus, bien que les méthodes de validation du codage étaient rigoureuses, il est possible que certaines données puissent nous avoir échappé. Cela implique donc que nous ne savons pas tout ce qui est dit à la police dans ces données, mais aussi pourquoi ce type de discours déviant est émis par les usagers. De surcroît, les informations sur les utilisateurs sont limitées puisqu'il y a peu de données fiables disponibles surtout, considérant que plusieurs comptes pourraient appartenir à un seul individu.

Finalement, le manque de généralisation peut être personnel c'est-à-dire que l'analyse du contenu des tweets peut être due à une certaine subjectivité. Ce problème peut être accentué lorsque les tweets sortent de leur contexte, car ils sont sujets à davantage d'interprétation. Également, l'utilisation d'une liste pour récupérer des insultes est aussi limitée. En premier lieu, seuls certains mots ont été sélectionnés et parmi ceux-ci, plusieurs pourraient potentiellement être des tweets positifs. C'est le cas de plusieurs mots qui peuvent être utilisés dans différents contextes. Néanmoins, bien que certains tweets sont apparus dans la base de données à cause de la liste, mais n'étaient pas des jurons, les possibilités d'utiliser ces insultes dans des contextes « heureux » sont limitées. De plus, la liste d'insultes ne détermine pas la cible de l'insulte. Conséquemment, la police peut être mentionnée dans un tweet sans être la cible des insultes. Toutefois, malgré ces limites, l'utilisation d'une liste était nécessaire pour réduire le nombre de tweets à analyser manuellement et met en évidence une grande partie du contenu antagoniste. Enfin, aucun bogue n'a été signalé lors de la collecte des données. Aucun tweet ne s'est répété (mise à part des retweets qui ont été retirés) et la collecte n'a jamais cessé entre les dates du 28 mai au 31 juillet 2020.

# Chapitre 4 : Résultats

## 4.1 Les tweets

La présente section vise à présenter les données et les résultats obtenus dans les différentes analyses. Les variables comme le texte, les mots grossiers, la date et l'heure, le compte identifié, la langue ainsi que l'analyse des sentiments ont été utilisés lors de la collecte de données puisqu'elles représentent les caractéristiques essentielles pour l'analyse de contenu des tweets dans le cadre de la présente étude. De par ces variables, il a été possible de déterminer les corps de police les plus mentionnés, les corps de police les plus insultés, les cibles dans les tweets, les thèmes centraux discutés par les utilisateurs et les mots-clés les plus populaires. Conséquemment, le tableau 2 présentera une vue d'ensemble de l'analyse de contenu des tweets relativement aux variables mentionnées. Tout d'abord, il faut savoir que notre échantillon comptait au total 18 212 tweets insultants adressés aux comptes policiers canadiens sélectionnés. Afin d'éviter les répétitions lors du codage, tous les retweets ont été supprimés de la base de données puisque ceux-ci ne représentent pas un nouveau contenu. De ce fait, 3 537 tweets ont été supprimés et un total de 14 675 tweets a été analysé. Puisque Twitter est un outil de communication extrêmement populaire, un grand nombre de tweets sont publiés chaque jour. Dans notre échantillon, il y a eu 622 tweets en 4 jours c'est-à-dire du 28 au 31 mai 2020. En juin, les utilisateurs ont identifié les comptes de police sélectionnés 8 615 fois alors que le mois de juillet en compte 8 935. Par jour, environ 165,5 tweets ont été écrits pendant les 4 derniers jours du mois de mai tandis qu'en juin nous en comptons 287,2 et 288,2 durant le mois de juillet.

**Tableau 2 : Analyse du contenu des tweets**

<i>Caractéristiques</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Langage</i>		
Anglais	14 017	95,5
Français	520	3,5
Autres	78	0,5
Indéterminé	60	0,4
Total	14 675	100

<b><i>Analyse des sentiments</i></b>		
Positif	4 252	29,0
Neutre	4 930	33,6
Négatif	5 943	37,4
Total	15 125	100,0
<b><i>Les corps de police les plus mentionnés</i></b>		
Police de l'ouest de Vancouver	3 176	22,0
Police de Toronto	1 861	16,6
RCMP / GRC	1 346	10,1
Police de Vancouver	593	4,3
Police de Winnipeg	579	4,0
Police d'Edmonton	490	3,5
SPVM	358	2,8
Police régionale de Durham	355	2,8
Police d'Halton	346	2,5
Police d'Ottawa	342	2,5
Total	9 946	71,1
<b><i>Les corps de police les plus insultés</i></b>		
Police de l'ouest de Vancouver	1 245	20,9
Police de Toronto	693	11,7
RCMP / GRC	543	9,1
Police de Winnipeg	210	3,5
Police d'Edmonton	194	3,3
Police de Vancouver	192	3,2
Police d'Halton	153	2,6
Police régionale de Durham	146	2,5
Police d'Ottawa	146	2,5
Police régionale de York	118	2,0
Total	3 640	61,3
<b><i>Les cibles</i></b>		
La police	5 991	75,9
Célébrités et politiciens	1 299	16,5
Les délinquants	213	2,7
Les automobilistes	202	2,6
Autres	185	2,3
Total	7 890	100
<b><i>Les thèmes</i></b>		
Brutalité policière	2 626	17,9
Circulation routière	2 194	15,0
Traverse piétonnière pour la fierté LGBTQ +	1 852	12,6
Politique	927	6,3

Racisme	811	5,5
Arrestations	794	5,4
Personnes marginalisées	741	5,0
Dénonciation des infractions criminelles	694	4,7
Maladie à Coronavirus	526	3,6
Photos et vidéos	441	3,0
Autres	3 069	20,9
Total	14 675	100,0

#### ***Les mots-clics***

#DefundThePolice (Defund The Police)	403	37,4
#BlackLivesMatter (Black Lives Matter)	322	29,9
#FuckThePolice (Fuck The Police)	143	13,3
#Covidiot (Covidiot)	68	6,3
#AbolishThePolice (Abolish The Police)	37	3,4
#PoliceBrutality (Police Brutality)	35	3,2
#FreeThemNow (Free Them Now)	20	1,9
#TrudeauMustGo (Trudeau Must Go)	16	1,5
#GeorgeFloydWasMurdered (George Floyd Was Murdered)	10	0,9
#RegisKorchinskiPaquet (Regis Korchinski Paquet)	10	0,9
Autres	14	1,3
Total	1 078	100,0

#### **4.1.1 Langue**

Comme l'illustre le tableau 2, les résultats démontrent que l'anglais est la langue la plus utilisée par les usagers de notre échantillon avec 95,5% (n= 14 067) des utilisateurs s'exprimant dans cette langue, suivie par le français parlé dans 3,5% (n= 520) des cas. L'espagnol et les langues arabes que l'on retrouve dans la section *autres* du tableau sont utilisés dans 0,5% (n= 78) des tweets alors que dans 0,4% (n= 60) des messages, la langue est indéterminée par l'interface de programmation d'applications (API).

#### **4.1.2 Analyse des sentiments**

L'analyse des sentiments des tweets montre que bien que la collecte de données ait été faite à partir des insultes sélectionnées, cela ne veut pas dire que tous les tweets contenant ces mots clés sont utilisés de manière péjorative. C'est à partir d'un algorithme qui utilise les mots présents dans les tweets que l'on peut y extraire la polarité. Les résultats

montrent que dans la période qui s'étend du 28 mai au 31 juillet 2020, les comptes policiers sélectionnés ont été mentionnés 15 125 fois. Les résultats démontrent que la majorité des tweets adressés à la police soit 37,4 % (n= 5943) sont négatifs, ce qui peut vouloir dire que les tensions entre la police et la communauté étaient importantes durant la période d'étude. Effectivement, en tenant compte du contexte, en date du 25 mai 2020, George Floyd, un homme Afro-Américain est décédé par asphyxie lors de son arrestation par un policier blanc à Minneapolis aux États-Unis, ce qui a causé une vague de protestation contre la brutalité policière dans beaucoup de pays à travers le monde, y compris au Canada. Étant donné que la collecte de données a débuté trois jours après cet événement, la réaction sociale sur la plateforme était encore très forte. Outre les tweets négatifs, 33,6% (n= 4930) sont neutres alors que 29,0% (n= 4252) sont positifs.

#### **4.1.3 Les corps de police les plus mentionnés**

Les dix services de police les plus mentionnés parmi les 222 corps de police sélectionnés et les 247 comptes de police associés, ont reçu un total 9 446 tweets durant la période d'étude, représentant 71,1 % de tous les tweets ciblant les comptes de police. Comme le montre le tableau 2, le service de police le plus mentionné par les utilisateurs est la police de l'ouest de Vancouver, représentant 22,0 % (n= 3 176) de toutes les mentions référant aux corps de police canadiens sélectionnés. En deuxième position, nous retrouvons la police de Toronto (qui comprend les deux comptes Twitter principaux : @TorontoPolice et @TPSOperations) mentionnée dans 16,6 % (n= 1861) des cas, suivi par la Gendarmerie royale du Canada (GRC/RCMP) mentionnée dans 10,1 % (n= 1346) des cas. La police de Vancouver se retrouve en quatrième place avec 4,3% (n= 593) de mentions, suivis de près par la police de Winnipeg mentionnée dans 4,0% (n= 579) des cas. En sixième position avec 3,5% des mentions, nous retrouvons la police d'Edmonton (n= 490), suivie par le service de police de la ville de Montréal (SPVM) qui compte 2,8% (n= 358) des mentions. La huitième place revient à la police régionale de Durham qui compte également 2,8% des mentions (n= 355). La police d'Halton et la police d'Ottawa se retrouvent respectivement en neuvième et dixième position avec 2,5% de mentions (n= 346) pour le premier corps de police et 2,5% de mentions (n= 342) pour le second.

#### 4.1.4 Les corps de police les plus insultés

Pour ce qui est des dix services de police les plus insultés, encore une fois parmi les 222 corps de police sélectionnés et les 247 comptes qui y sont associés, ils ont reçu 3 640 tweets durant la période d'étude, représentant 61,3% de tous les tweets ciblant les comptes de police. Comme l'illustre le tableau 2, le service de police le plus insulté par les utilisateurs est la police de l'ouest de Vancouver, représentant 20,9 % (n= 1245) de toutes les mentions référant aux services de police canadiens sélectionnés. En deuxième position, nous retrouvons la police de Toronto (qui comprend les deux comptes Twitter principaux : @TorontoPolice et @TPSOperations) mentionnée dans 11,7 % (n= 693) des cas, suivie par la Gendarmerie royale du Canada (GRC/RCMP) mentionnée dans 9,1 % (n= 543) des cas. La police de Winnipeg se retrouve en quatrième place avec 3,5 % (n= 210) de mentions, suivie par la police d'Edmonton mentionnée dans 3,3 % (n= 194) des cas. En sixième position avec 3,2% des mentions, nous retrouvons la police de Vancouver (n= 192), suivie par la police d'Halton qui compte 2,6% (n= 153) des mentions. La police régionale de Durham et la police d'Ottawa se partagent la huitième et la neuvième position avec 2,5% de mentions (n= 146) alors que l'on retrouve en dixième position, la police régionale de York avec 2,0% de mentions (n= 118). Il y a deux différences entre les dix services de police les plus mentionnés et les dix services de police les plus insultés. Le premier est le service de la police de la ville de Montréal (SPVM) qui se retrouve dans les services de police les plus mentionnés, mais pas dans les plus insultés tandis que la seconde différence revient à la police régionale de York qui ne fait pas partie des corps de police les plus mentionnés, mais fait partie des corps de police les plus insultés.

#### 4.1.5 Les cibles

Tout d'abord, comme le montre le tableau 2, les principales cibles dans les tweets sont présentées. Ces cibles ont été regroupées en grandes catégories afin de diminuer le nombre d'individus mentionnés. Ces catégories sont divisées ainsi : la police, les célébrités et les politiciens, les délinquants, les automobilistes et la catégorie *autres* regroupent les personnes qui n'entraient pas dans les cinq grandes catégories précédemment mentionnées.

Dans le tableau 2, les résultats montrent que la police est la cible première dans les tweets avec 75,9% de mentions (n= 5991). Les raisons pour lesquelles ils sont ciblés sont nombreuses. Néanmoins, nos données montrent que pour les dix services de police les plus insultés, on observait majoritairement des insultes en lien avec des contextes précis, mais sans toutefois s'y limiter. Alors que certains services de police sont visés en raison d'un évènement local, c'est-à-dire qui réfère à un évènement spécifique à leur région, d'autres sont ciblés pour diverses raisons. Outre les services de police sélectionnés, certains utilisateurs s'en prenaient à des policiers qui ont brutalisé des citoyens comme Derek Chauvin (le policier qui a tué George Floyd), les agents 3299 et 3724 de la police de Durham et Lacy Browning une policière de la GRC. Ces noms sont revus dans de nombreux tweets. Les chefs de différents services de police ont aussi été mentionnés à de nombreuses occasions comme Bill Blair et Mark Saunders, ancien chef de police de la police de Toronto, Paul Martin, ancien chef de la police de Durham, le chef de police de Vancouver Adam Palmer et le chef de police de la police d'Halton, Stephen Tanner.

En deuxième position, les tweets insultants ciblaient les personnalités publiques et les politiciens mentionnés dans 16,5% des cas (n= 1299). La personne la plus ciblée était Justin Trudeau. Les utilisateurs lui reprochaient d'être incompetent et réfèrait au premier ministre du Canada comme étant un dictateur. Donald Trump, ancien président des États-Unis était lui aussi une cible importante de notre échantillon. Celui-ci fut insulté par les utilisateurs et ceux-ci comparaient beaucoup les différences en termes de politique entre le Canada et les États-Unis, toujours en insultant soit monsieur Trudeau ou monsieur Trump, même que dans certains cas, les deux étaient insultés. D'autres personnalités connues comme François Legault, premier ministre du Québec, la mairesse de la ville de Montréal Valérie Plante et Horacio Arruda, directeur national de la santé publique étaient au centre des débats, à la fois pour leur incompetence (selon les utilisateurs), mais aussi en raison des mesures sanitaires occasionnées par la maladie à coronavirus que les utilisateurs jugent soit trop excessives ou pas assez. Yves Poirier, un journaliste à TVA Nouvelles a été insulté à de nombreuses reprises par les utilisateurs qui s'en prennent aux médias, notamment en raison de sa présence lors des protestations contre les mesures sanitaires. Finalement, d'autres personnalités publiques comme John Tory, maire de Toronto était au cœur des

controverses relativement aux photos et vidéos de plusieurs agents vus en train de brutaliser des citoyens à diverses occasions.

La troisième cible des utilisateurs sont les délinquants, mentionnés dans 2,7% des tweets (n= 213). Les usagers réfèrent aux « délinquants » en les appelant les « criminels » sur Twitter parce qu'ils leur reprochent une action ou un comportement. Les utilisateurs expriment leur frustration envers une situation particulière et veulent que la personne soit reconnue coupable de ses actes. La majorité des commentaires positifs adressés à la police sont d'ailleurs en lien avec les arrestations de ces délinquants. La quatrième cible dans les tweets insultants sont les automobilistes, mentionnés dans 2,6% des cas (n= 202). Semblable aux délinquants, les utilisateurs insultent et reprochent aux automobilistes de rouler à trop grande vitesse dans certains quartiers, ils expriment leur frustration relativement aux voitures bruyantes de certains automobilistes, car cela les réveille pendant la nuit, alors que d'autres condamnent simplement la conduite dangereuse de certains automobilistes.

Finalement, pour la catégorie *autres*, nous retrouvons 2,3% de mentions (n= 185). Cette catégorie contient toutes les cibles qui n'entraient pas dans les catégories mentionnées précédemment. Des insultes ont notamment été adressées à des personnes dépendantes aux drogues et à l'alcool, aux journalistes, aux personnes appartenant à des groupes suprémacistes blancs, aux manifestants, aux conspirationnistes du coronavirus, aux touristes, aux médias traditionnels et aux médias sociaux.

#### **4.1.6 Les thèmes**

Dans cette section, les thèmes centraux qui ont été dégagés des tweets sont étayés. Comme le montre le tableau 2, les dix thèmes les plus discutés sur Twitter en ordre décroissant sont la brutalité policière, les automobilistes, la traverse piétonnière pour la fierté LGBTQ+, la politique, le racisme, les arrestations, les personnes marginalisées, la dénonciation de comportements criminels, la maladie à coronavirus et les photos et vidéos.

D'abord, le thème le plus récurrent sur le média social est la brutalité policière, mentionné dans 17,9% des tweets (n= 2626). Comme énoncé plus haut, le contexte pendant

lequel la collecte a été faite est important. En effet, comme l'assassinat de l'Afro-Américain George Floyd par un policier blanc s'est produit quelques jours avant le début de la collecte de données, nous avons récolté un échantillon où les usagers étaient furieux contre la police. Les utilisateurs se sont ralliés afin de dénoncer la violence policière faite envers les personnes racisées et les inégalités raciales dans le système de justice. Bien que cet événement se soit produit aux États-Unis, de nombreux cas de brutalité policière ont été observés dans plusieurs villes canadiennes pendant la période d'étude, ce qui a initié des comparaisons entre les victimes de violence policières dans les deux pays. Les usagers ont donc insulté la police en les traitant notamment de meurtriers. Il faut noter que les thèmes de racisme, de personnes marginalisées, de photos et vidéos et d'arrestation sont tous fortement en relation avec le thème de la brutalité policière. Ceux-ci seront discutés dans l'ordre dans lequel ils apparaissent dans le tableau 2.

Le deuxième thème le plus récurrent réfère aux plaintes en lien avec la circulation routière. Les insultes dans ce cas sont reliées à des plaintes formulées à la police concernant le manque de courtoisie des conducteurs sur la route et les véhicules bruyants et trop rapides dans leur quartier. Ce thème totalise 15,0% (n= 2194) de tous les tweets. Ici, les utilisateurs insultent soit la police pour leur inaction, les automobilistes pour leur comportement et même les deux dans certains cas. Le troisième thème, mentionné dans 12,6% (n= 1852) des tweets est la traverse piétonnière pour la fierté LGBTQ+. Dans ce cas précis, la police d'une grande ville canadienne a été insultée parce qu'elle a mené une enquête après avoir déclaré que le nouveau passage pour piétons pour la communauté LGBTQ+ avait été vandalisé par des marques de pneus. Les utilisateurs ridiculisaient la police en affirmant que l'argent des payeurs de taxes n'était pas bien utilisé. Cet événement a eu une portée impressionnante considérant qu'un seul service de police était concerné.

Le quatrième thème le plus mentionné par les utilisateurs est la politique, totalisant 6,3% (n= 927) de tous les thèmes dégagés des tweets. Les utilisateurs ont mentionné différents services de police canadiens, parlaient de Justin Trudeau et des nouvelles locales. Les sujets étaient principalement axés sur la brutalité policière où les usagers pressaient le premier ministre à abolir et/ou à « définancer » la police. Les décisions relatives à la maladie à coronavirus étaient aussi au centre des discussions, surtout les sujets en lien avec

l'économie du pays. La charte canadienne des droits et libertés a été mentionnée à de nombreuses occasions, à la fois lorsque les utilisateurs parlaient de brutalité policière, mais aussi lorsqu'ils discutaient des mesures d'urgences sanitaires qu'occasionnait la covid-19. La corruption a aussi été mentionnée à de nombreuses reprises. Le racisme qui est le cinquième thème dégagé des tweets est mentionné dans 5,5% des tweets (n= 811). Ce thème est en lien avec la brutalité policière parce que les utilisateurs de la plateforme insultent les policiers en les accusant d'être racistes et d'avoir recours à des pratiques discriminatoires tels que le profilage racial. Selon le discours des utilisateurs, les policiers seraient racistes et c'est ce qui engendrerait la brutalité policière. Les usagers insultent et blâment également le système et Justin Trudeau, en partie pour son inaction parce que les choses ne changent pas et que ces drames continuent de se répéter.

La sixième thématique dégagée des tweets ayant également une forte relation avec la brutalité policière est l'arrestation, mentionnée dans 5,4% des cas (n= 794). Les utilisateurs utilisent le terme à trois occasions. La première et principale raison réfère aux usagers qui expriment leur mécontentement face aux arrestations des manifestants lors des protestations du mouvement Black Lives Matter. La seconde raison, réfère aux arrestations violentes voir fatales dans certains cas des citoyens Afro-Américains alors que la troisième raison, réfère aux usagers qui réclament que les policiers responsables de ces violences policières soient arrêtés et punis pour leurs actes. Par l'utilisation de ce terme, beaucoup d'insultes sont adressées à la police canadienne. Les personnes marginalisées se retrouvent en septième position parmi les dix thèmes les plus abordés par les utilisateurs avec 5,0% (n= 741) de mentions. Cette thématique est elle aussi fortement en relation avec la brutalité policière. Les utilisateurs insultent notamment la police parce qu'elle s'en prend constamment aux minorités visibles, aux personnes autochtones et plus généralement aux personnes vulnérables. Les utilisateurs traitent les policiers de racistes et appellent à la fin du profilage racial et aux pratiques discriminatoires.

En huitième, nous retrouvons le thème de la dénonciation d'infractions criminelles mentionnée dans 4,7% (n= 694) des tweets. Similaires aux thèmes de la circulation routière, les usagers utilisent la plateforme pour formuler des plaintes relativement aux crimes qui se produisent dans leur ville ou leur quartier comme les vols de biens, les entrées

par effraction, les crimes sexuels, les agressions physiques, les crimes commis sur des animaux et les crimes avec possession illégale d'armes à feu par exemple. Ils insultent notamment la police pour leur incompétence (selon les utilisateurs), car ils ne trouvent pas les « criminels » responsables de ces crimes. Certains disent même vivre dans des villes infestées de criminels en raison de l'inaction de la police. Le neuvième thème le plus mentionné sur Twitter pendant la période étudiée est la maladie à coronavirus, totalisant 3,6% (n= 526) des tweets. Les mesures en vigueur depuis le début de la pandémie occasionnent beaucoup de frustration chez les usagers qui insultent la police pour les amendes qu'ils donnent aux citoyens qui ne respectent pas les règlements comme le port du masque et la distanciation sociale. Les interdictions de rassemblement et le confinement de manière plus générale sont largement critiqués sur la plateforme. Toutefois, bien que la COVID-19 occasionne plusieurs frustrations chez les utilisateurs, certains sont d'accord avec les mesures mises en place. Il y a une importante polarisation sur le sujet dans notre échantillon.

Le dernier thème est celui des photos et des vidéos avec 3,0% de mentions (n= 441). Celui-ci est également en lien direct avec le thème de la brutalité policière. En effet, les usagers de la plateforme utilisent ce terme pour parler des cas de brutalité policière qui ont été documentés à partir de photos ou de vidéos. Entre autres, les utilisateurs insultent la police à partir de ce qu'ils ont vu sur la vidéo ou la photo incriminante. Les usagers sont nombreux à réclamer les caméras corporelles pour les policiers. Finalement, la catégorie autres, qui représente 20,9% des tweets (n= 3 069) réfère aux tweets que l'on a qualifié d'insultes gratuites c'est-à-dire des insultes ou des sacres sans contexte qui visent certains corps policiers.

#### **4.1.7 Les mots-clics**

Ici, les mots-clics les plus utilisés par les usagers de la plateforme sont étayés. Comme le montre le tableau 2, certains mots-clics ont été plus populaires que d'autres. Alors que certains ciblent la police, d'autres ciblent plutôt des victimes de brutalité policière, le premier ministre du Canada et les personnes qui ont des comportements contrevenant aux règles de la santé publique.

Tout d'abord, les résultats montrent que le mot-clic le plus utilisé par les usagers est #DefundThePolice mentionné dans 37,4% des tweets (n= 403). Ce mot-clic est principalement utilisé lorsque des sujets comme le racisme et la brutalité policière sont abordés par les utilisateurs. Par ce mot-clic, les usagers veulent que la police soit « définancée ». Suite aux événements de Minneapolis, nombreux sont les usagers qui disent souhaiter un démantèlement de la police pour reconstruire un nouveau modèle de sécurité publique qui assure « vraiment » la sûreté de la population. Ce mot-clic donne une bonne idée des tensions entre la police et la population. Le second mot-clic le plus tweeté est #BlackLivesMatter totalisant 29,9% des tweets (n= 322). Ce mouvement politique né en 2013 aux États-Unis dans la communauté afro-américaine militant contre le racisme systémique des personnes racisées, a pris une tout autre ampleur suite à la mort de George Floyd en mai 2020. Ce mot-clic a été largement utilisé par les usagers de Twitter pour dénoncer les violences policières au Canada.

Le troisième mot-clic le plus utilisé avec 13,3% de mentions est #FuckThePolice (n= 143). Encore une fois, ce mot-clic est en lien avec des thèmes comme la brutalité policière. Étant très péjoratif, c'est l'un des mots-clics qui illustre le mieux les tensions entre la police et la population. Le quatrième mot-clic quant à lui réfère aux #Covidiot, utilisé par les usagers pour parler des personnes qui ont un comportement allant à l'encontre des mesures sanitaires qu'occasionne la pandémie. Celui-ci a été mentionné dans 6,3% des tweets (n= 68) et il est l'un des deux mots-clics qui ne s'adressent pas à la police. Le mot-clic #AbolishThePolice totalise 3,4% de tous les mots-clics utilisés dans les tweets (n= 37). Semblable au mot-clic #DefundThePolice, le mot-clic réfère à un mouvement d'abolition de la police qui préconise le remplacement des services de police par un autre modèle de sûreté. Ce mot-clic est suivi par #PoliceBrutality mentionné dans 3,2% des tweets (n= 35). Il réfère directement au thème principal dégagé de nos données, la brutalité policière. Le septième mot-clic le plus mentionné est #FreeThemNow totalisant 1,9% des mots-clics utilisés dans les tweets (n= 20). Il réfère aux manifestants qui ont été arrêtés lors des protestations pour le mouvement Black Lives Matter. Les usagers utilisaient ce mot-clic pour inciter la police à les libérer.

Le deuxième mot-clic qui ne s'adresse pas à la police, mais bien à Justin Trudeau se retrouve en huitième position avec 1,5% de mentions (n= 16). #TrudeauMustGo est un mot-clic utilisé par les usagers de la plateforme qui signifie qu'ils veulent que le premier ministre soit remplacé. Ceux-ci lui reprochent d'être corrompu et de ne pas tenir ses promesses électorales. Les deux derniers mots-clics utilisés par les usagers du média social font référence à deux victimes de violence policière : George Floyd aux États-Unis et Regis Korchinski-Paquet au Canada. Dans les deux cas, les mots-clics #GeorgeFloydWasMurdered et #RegisKorchinskiPaquet ont été utilisés dans 0,9% des tweets (n= 10). Finalement, la catégorie autres quant à elle, réfère aux autres mots-clics qui ont été utilisés par les utilisateurs, mais de manière beaucoup moins importante. Ils représentent 1,3% des tweets (n=14).

#### **4.2 Les utilisateurs**

Dans cette section, les caractéristiques des utilisateurs du média social seront étayées. Afin de procéder à l'analyse des caractéristiques des utilisateurs, plusieurs variables comme le nom, l'identifiant, l'indicateur de localisation, le nombre d'abonnements, le nombre d'abonnés, le statut, la date de création du compte et la durée de vie du compte ont été utilisés, à la fois lors de la cueillette de données, mais aussi lors de l'analyse des caractéristiques des utilisateurs dans le but de connaître davantage de détails sur les usagers qui adoptent des comportements incivils en ligne. Grâce à ces données, plusieurs éléments intéressants sont ressortis et seront étayés dans le tableau 3. Tout d'abord, l'échantillon compte au total 13 531 usagers durant la période analysée et chacun d'entre eux a publié en moyenne 1,4 tweet.

**Tableau 3 : Les caractéristiques des 10 utilisateurs incivils sur Twitter**

<i>Les utilisateurs</i>	<i>Nombre de tweets</i>	<i>Nombre d'abonnés</i>	<i>Nombre d'abonnements</i>	<i>Durée de vie du compte</i>
Utilisateur 1	1540	13	623	1305
Utilisateur 2	4550	606	421	-
Utilisateur 3	55	369	37	-
Utilisateur 4	5069	150	107	-
Utilisateur 5	189	19	209	2460
Utilisateur 6	30774	4	368	2735
Utilisateur 7	1389	0	16	60
Utilisateur 8	790	85	78	-
Utilisateur 9	5388	27	14	-
Utilisateur 10	364	6	57	365

Dans le tableau 3, les résultats montrent que le nombre de publications de ces utilisateurs se situe entre 55 pour celui qui était le moins actif et 30 774 pour le plus actif. Le nombre d'abonnés des usagers varie entre 0 pour celui ayant la plus petite plateforme et 606 pour l'utilisateur avec la plus grande plateforme. Pour ce qui est du nombre d'abonnements, ils se situent entre 14 pour celui qui en avait le moins et 623 pour l'utilisateur qui en avait le plus. De plus, l'utilisateur le plus récent à s'être créé un compte a sa plateforme depuis 60 jours (2 mois) alors que l'utilisateur le plus ancien y est depuis 2 735 jours (7 ans et 6 mois).

Le dixième utilisateur est le plus actif. Il est responsable de 22,3 % des tweets insultants adressés à la police alors que le premier utilisateur est le moins actif et responsable de 5,7% des tweets. Dans le premier cas, l'utilisateur est sur la plateforme depuis 1 an. Il a très peu d'abonnés et d'abonnements alors que l'autre utilisateur est sur Twitter depuis plus de 3 ans. Celui-ci a également peu d'abonnés. Sur les dix utilisateurs, seuls cinq comptes sont toujours actifs. Deux sont suspendus (utilisateur 3 et 9), l'un étant responsable de 18,9% des tweets insultants adressés à la police et l'autre de 6,9%. Les trois autres (utilisateur 2, 4 et 8) sont introuvables sur la plateforme ce qui peut soit indiquer que les personnes ont supprimé ou désactivé leurs comptes ou bien que le média social l'ait fait. Néanmoins, le compte de l'utilisateur le plus incivil à l'égard de la police canadienne

est toujours actif. Ce qui pourrait expliquer que l'utilisateur le plus incivil ait encore son compte et que d'autres usagers tout aussi incivils n'en aient plus, est leur nombre d'abonnés, c'est-à-dire qu'une personne incivile qui a peu de portée en raison de son faible nombre d'abonnés a moins de visibilité qu'un utilisateur avec beaucoup d'abonnés. En tenant compte du nombre d'abonnés de ces 10 utilisateurs lors de la collecte, les données montrent que les comptes suspendus et désactivés appartiennent aux utilisateurs avec le plus grand nombre d'abonnés. Cela peut suggérer que les usagers incivils avec peu d'abonnés ont moins de chance de voir leurs comptes se faire suspendre que les utilisateurs incivils avec beaucoup d'abonnés. Conséquemment, il peut être plus risqué pour les utilisateurs ayant beaucoup d'abonnés d'adopter un comportement incivil en ligne, car il y a plus de risque de se faire signaler.

Une chose que les utilisateurs ont en commun est la volonté de rester anonyme. Aucun d'entre eux n'a divulgué son nom ou prénom, leurs identifiants sont fictifs et leurs photos de profil, pour ceux qui en ont, sont soit des *meme* (image virale) ou des photos d'animaux. De plus, sept utilisateurs sur 10 n'ont pas divulgué leur localisation sur la plateforme. Parmi les cinq utilisateurs ayant un compte suspendu ou désactivé, deux ont donné leur localisation, un se situe à Toronto au Canada et l'autre dans une ville du Tennessee aux États-Unis. Deux autres utilisateurs ont donné des informations fictives comme le titre d'une chanson et l'autre un endroit qui n'existe pas alors que le dernier n'a pas partagé sa localisation. Pour ce qui est des cinq autres utilisateurs toujours actifs, tous ont désactivé l'option de localisation à l'exception d'un utilisateur qui se trouve également dans la ville de Toronto.

### 4.3 Analyses croisées

Comme les résultats des corps de police les plus insultés et les résultats des thèmes principaux dégagés des tweets ont été respectivement présentés dans le tableau 2, dans cette section, ces deux résultats seront croisés ensemble dans le but de faire ressortir ce qui est le plus reproché à ces services de police.

**Tableau 4 : Analyses croisées des thèmes centraux avec les corps de police les plus insultés**

<i>Les corps de police les plus insultés</i>	<i>Brutalité policière</i>		<i>Arrestation des manifestants</i>		<i>Traverse piétonnière pour la fierté LGBTQ+</i>		<i>Circulation routière</i>	
	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Police de l'ouest de Vancouver	-	-	-	-	1245	100	-	-
Police de Toronto	403	58,1	-	-	-	-	-	-
RCMP/GRC	506	93,1	-	-	-	-	-	-
Police de Winnipeg	117	55,7	-	-	-	-	-	-
Police d'Edmonton	143	73,7	-	-	-	-	-	-
Police de Vancouver	-	-	121	63,0	-	-	-	-
Police d'Halton	81	53,0	-	-	-	-	-	-
Police régionale de Durham	127	87,0	-	-	-	-	-	-
Police d'Ottawa	78	53,4	-	-	-	-	-	-
Police régionale de York	-	-	-	-	-	-	76	64,4

Comme le montrent les résultats du tableau 4, les utilisateurs ont insulté la police de l'ouest de Vancouver en raison de la décision des policiers d'enquêter sur les marques de pneus présents sur la traverse piétonnière pour la fierté LGBTQ+ qu'ils ont considérée comme étant trop abîmée pour n'être que dues au hasard. Ce service de police a été insulté en raison de cet événement uniquement. Aucune autre insulte sur un autre sujet n'a été formulée, c'est pourquoi 100% (n= 1245) des tweets insultants adressés à ce corps de police concernent cet événement. Cela fait de la police de l'ouest de Vancouver, l'unique corps de police canadien sélectionné à être la cible d'insultes en lien avec un seul événement. Il

est très surprenant que cet évènement ait à la fois suscité autant l'attention des utilisateurs, mais aussi que seul cet évènement soit mentionné dans les tweets concernant ce corps de police. Dans la même ville, avec 63% (n= 121) de tweets, l'évènement principal qui a fait de la police de Vancouver une cible d'incivilité est les arrestations en lien avec les protestations du mouvement politique du Black Lives Matter.

La police de Toronto, la GRC, la police de Winnipeg, la police d'Edmonton, la police d'Halton, la police régionale de Durham et la police d'Ottawa ont toutes été insultées en lien avec des cas de brutalité policière qui se sont produits dans leur juridiction. Les résultats montrent que 58,1% (n= 403) des tweets insultants adressés à la police de Toronto étaient en lien avec un évènement, la mort de Regis Korchinski-Paquet, une jeune femme noire qui avait contacté la police pour des problèmes domestiques avec son conjoint. Elle aurait été poussée de son balcon du 24<sup>e</sup> étage pendant l'intervention policière. La police de Toronto a également été insultée en raison des arrestations auxquelles elle a procédé pendant les protestations du mouvement Black Lives Matter.

Les insultes adressées à la GRC totalisent 93,1 % (n= 506) des tweets et sont en lien avec quatre évènements précis de brutalité policière. Les trois premiers évènements concernent des personnes autochtones. Dans le premier cas, un homme inuit intoxiqué a été frappé par la portière du camion d'un policier. Le second évènement concerne l'arrestation violente d'un chef des Premières Nations que les policiers ont attendu à l'extérieur d'un casino dans lequel il se trouvait, pour lui remettre une amende pour une licence expirée. Les deux évènements ont été mis en ligne et les utilisateurs étaient furieux face à ces actes de violence gratuite. Le troisième évènement s'est produit dans la même semaine que le premier, où une jeune femme autochtone a été tuée par balle par les policiers. Les utilisateurs étaient furieux que deux cas de violence policière se soient produits dans la même semaine, avec des gens sans histoire. Ces évènements ont occasionné beaucoup d'insultes. Le dernier cas de violence policière concerne une étudiante asiatique intoxiquée qui avait fait appel à la police pour obtenir de l'aide en lien avec ses problèmes de santé mentale. Lacy Browning, la policière concernée, est vue en train de battre la jeune fille qui se trouve au sol. Cet évènement qui a été filmé a suscité beaucoup d'insultes. Pour ce qui est de la police de Winnipeg, les insultes ont été

occasionnées suite à deux événements de brutalité policière. Celles-ci totalisent 55,7% (n= 117) des tweets adressés à ce corps de police. Le premier, une jeune adolescente autochtone a été tuée lors d'une poursuite policière parce qu'elle conduisait un véhicule en lien avec un vol dans un dépanneur. Le second événement concernait un homme noir qui s'est fait brutaliser lors de son arrestation. Une vidéo montre les policiers immobiliser l'homme avec un genou au cou. Puisque cette affaire avait beaucoup de similarité avec l'arrestation de George Floyd, les utilisateurs ont adopté des comportements incivils sur Twitter.

Comme le montre les résultats du tableau 4, 73,7% (n= 143) des tweets adressés à la police d'Edmonton concernaient deux cas de brutalité policière. Dans cette région, deux hommes noirs ont été brutalisés par la police. L'un dans un dépanneur suite à un erreur d'identité et le second dans le stationnement d'un magasin grande surface. Dans les deux cas, la police a maintenu les hommes au sol, genou au cou. Les deux événements ont été filmés par des témoins. Encore une fois comparables aux événements de Minneapolis, les utilisateurs ont insulté les policiers d'Edmonton. Quant à la police d'Halton, 53% (n= 81) des tweets insultants étaient en lien avec un cas de brutalité policière où un policier a été filmé entrain de pousser et de battre un citoyen sans raison dans la ville d'Oakville. Pour ce qui est de la police régionale de Durham, celle-ci a été insultée en lien avec un vidéo montrant deux agents brutaliser un adolescent noir qui était en détresse psychologique. 87% (n=127) des tweets adressés à ce corps de police concernaient ce cas de violence policière. Celui-ci a eu des propos injurieux lorsque les policiers l'ont approché et ceux-ci ont martelé le jeune homme et l'ont maintenu au sol, genou au cou. La similarité avec l'arrestation de George Floyd est encore une fois le déclencheur d'incivilités adressées à la police.

De plus, 53,4% (n= 78) des tweets insultants adressés à la police d'Ottawa étaient en lien avec la mort d'un Canadien d'origine somalienne qui était atteint de maladie mentale. Celui-ci avait agressé une femme dans un café et a été battu à mort par un policier. Le fait que l'homme soit malade a interpellé les utilisateurs qui reprochaient à la police d'avoir agi de cette manière avec un individu qui n'était pas pleinement conscient de ses gestes. Enfin, comme le montre les résultats du tableau 4, 64,4% (n= 76) des tweets adressés à la police régionale de York sont en lien avec la circulation routière. Ce corps de

police figure sur la liste des services de police les plus insultés, mais celui-ci n'est pas la cible principale dans les commentaires des utilisateurs. En effet, les usagers ont insulté les neuf automobilistes âgés entre 16 et 22 ans et qui conduisaient de manière dangereuse pendant la nuit dans la ville de York. Les utilisateurs qui insultaient la police réclamaient une surveillance accrue des autoroutes, puisqu'en raison de la pandémie, les routes sont désertes et les automobilistes conduisent plus rapidement (selon les utilisateurs).

# Chapitre 5 : Interprétation des résultats

## 5.1 Les tweets

Plusieurs éléments intéressants se démarquent dans la présente étude. Tout d'abord, il semble que les frontières hiérarchiques s'estompent en ligne (Panagiotopoulos, Bigdeli et Sams, 2014). Comme le disent Suller (2005) et Cheng (2017) dans les environnements du cyberspace, chacun a une chance égale de s'exprimer, quel que soit son statut hors ligne, sa richesse, son ethnicité et son sexe. Ainsi, Twitter permet aux personnes marginalisées de participer à l'opinion publique. Bien que l'accessibilité est loin d'être universelle, les médias sociaux permettent à de nombreuses personnes qui ne le pourraient pas autrement, de participer à la sphère publique (Carney, 2016). Deuxièmement, l'opinion des utilisateurs de Twitter ne représente pas l'opinion de la population générale. Une étude menée par Statistique Canada avance que 90% des Canadiens avaient une grande confiance envers la police en 2019 (Statistique Canada, 2020). Or, nos données montrent que la majorité des tweets adressés à la police sont négatifs ce qui laisse croire que les internautes ne sont pas satisfaits de la police. Troisièmement, le classement de nos thèmes principaux par ordre d'importance montre que les thèmes qui sont au centre des discussions sur Twitter ne sont pas représentatifs des débats de société (à l'exception de la brutalité policière). Effectivement, il serait étonnant que des thèmes comme la circulation routière et la traversée piétonnière pour la fierté LGBTQ+ qui se retrouvent respectivement à la deuxième et à la troisième position, suscitent autant de débats dans un contexte hors ligne.

### 5.1.1 Les corps de police

Bien que la plupart des corps de police canadiens aient des comptes actifs sur Twitter, certains sont plus susceptibles que d'autres, d'être la cible d'incivilités en raison de leur niveau d'activité en ligne. Nos données confirment ce que Schneider (2016) avait proposé c'est-à-dire que les services de police municipaux des trois plus grandes villes du Canada soit Toronto, Montréal et Vancouver aient les comptes les plus actifs sur Twitter. Comme l'illustre le tableau 2, les services de police de Toronto, le SPVM et la police de Vancouver font partie des corps de police les plus mentionnés et ils font aussi partie des

corps de police les plus insultés à l'exception du SPVM. Ce qui pourrait expliquer que le SPVM se retrouve dans le top 10 des corps policiers les plus mentionnés, mais pas dans celui des plus insultés, est que la majorité des tweets adressés au SPVM est en lien avec la maladie à coronavirus. Ce thème, qui suscite des opinions très polarisées chez les utilisateurs comptait davantage de commentaires positifs et neutres que de négatifs, c'est pourquoi le service de police est plus mentionné qu'insulté. Sans grande surprise, selon nos observations, plus un corps de police est actif, plus il est mentionné et insulté. Les utilisateurs vont par exemple réagir à une certaine publication ou les cibler directement gratuitement, suite à un événement médiatisé les impliquant.

### **5.1.2 L'analyse des sentiments et la satisfaction**

Nos résultats confirment ce que Skogan (2005), Tyler (2004), Weitzer (2015) et Graziano et Gauthier (2015) avaient proposé, c'est-à-dire que le sentiment du public en ligne envers la police est principalement négatif. Effectivement, notre analyse de sentiments montre que les tweets étant adressés à la police sont majoritairement négatifs (37,4%) ce qui peut signifier une insatisfaction envers la police. Le contexte de pandémie pourrait aussi avoir influencé les tensions. Dans l'étude de Oglesby-Neal, Tiry et Kim (2019) la fréquence des tweets négatifs était reliée à plusieurs incidents policiers très médiatisés. Ils ont conclu que le sentiment du public en ligne envers la police est devenu beaucoup plus négatif après les événements de Minneapolis aux États-Unis et pendant les manifestations qui ont suivi. Nos résultats montrent la même tendance, pourtant, les corps de police canadiens n'ont rien à avoir avec ce qui s'est produit aux États-Unis. Les tweets adressés à la police sont donc majoritairement négatifs, en partie en raison de l'évènement de Minneapolis et aux autres violences policières qui se sont produites dans la même période au Canada. Effectivement, une grande partie de l'insatisfaction des utilisateurs résidait dans le fait que ceux-ci réclamaient une police impartiale et neutre dans les prises de décisions. L'insatisfaction des utilisateurs de nos données était notamment illustrée par les mots-clics qu'ils utilisaient comme #DefundThePolice, #FuckThePolice, #AbolishThePolice et #PoliceBrutality. De plus, nous avons soulevé le mot-clic #GeorgeFloydWasMurdered à de nombreuses reprises ainsi que le mot-clic

#RegisKorchinskiPaquet, qui réfère à un cas de brutalité policière du Canada dont les circonstances du décès sont nébuleuses.

### **5.1.3 La nouvelle visibilité et la brutalité policière**

Comme l'avancent Bonilla et Rose (2015) et Hayes (2017) les progrès de la technologie ont créé davantage de voies pour exposer les recours à la force excessive des policiers envers les citoyens. Effectivement, nos données montrent que sur les douze cas de brutalité policière connus dans la période étudiée, huit ont été filmés et mis en ligne et plusieurs vidéos étaient accompagnés du mot-clic #BlackLivesMatter. Ces cas de brutalité policière ont donné lieu à beaucoup de frustration chez les utilisateurs puisqu'ils semblent continuer de se multiplier. Comme l'explique Bonilla et Rose (2015), c'est « l'état d'extensibilité raciale » c'est-à-dire des formes de violences systémiques qui durent depuis des décennies, qui indignent les utilisateurs, phénomène qui est bien illustré par nos données.

De plus, selon Weitzer (2015), les événements hautement médiatisés de brutalité policière ont aujourd'hui un impact à plus long terme que les décennies précédentes. Lorsqu'une série d'événements se produit dans une courte période de temps, cela peut non seulement ternir l'image de la police dans les villes où les incidents se sont produits, mais peut aussi nuire à la réputation de la police de tout le pays. Ce que l'auteur appelle « la contamination par association » se produit désormais de manière cumulative c'est-à-dire que chaque événement contamine le suivant, notamment parce que les utilisateurs et les médias établissent des liens entre eux. Nos résultats montrent le même phénomène, c'est-à-dire que les utilisateurs comparent constamment les cas de brutalité policière entre eux lorsqu'il s'agit d'hommes noirs, surtout, lorsqu'ils impliquent un policier qui a immobilisé un citoyen par la technique du genou au cou. Toute similarité avec le cas de George Floyd ou d'autres cas connus de brutalité policière sur des personnes marginalisées sème l'émoi sur la plateforme et donnent lieu à beaucoup d'incivilités.

#### **5.1.4 Mouvements sociaux et activisme**

Face aux évènements de brutalité policière, les internautes ont utilisé Twitter afin de développer l'activisme et le changement social. Contrairement à ce qui a été trouvé dans la littérature par Crump (2011) nos résultats montrent que Twitter est propice aux délibérations sérieuses et à l'activisme, ce qui confirme ce que Riddick-Conelius (2020), Krishnasamy (2020), Clark, Bland et Livingston (2017) et Heggart (2020) avaient proposé. Effectivement, comme la brutalité policière, le racisme et les personnes marginalisées représentent des thématiques interreliées et centrales de nos données, les discussions entourant ces sujets sont sérieuses. Les internautes n'utilisent pas de sarcasme dans leurs tweets et ne plaisantent pas relativement à ces thématiques. Nous avons notamment observé un activisme social important par le mouvement Black Lives Matter. Les usagers ont notamment utilisé Twitter comme plateforme pour mettre de l'avant ce mouvement de justice sociale dans le but de dénoncer les pratiques discriminatoires et réclamer un changement. La culture de protestations dont nous parlent Hayes (2017), Heggart (2020) et Dixon et Dundes (2020) a été largement observée dans nos données et elle ne se limite pas à la thématique de la brutalité policière.

#### **5.1.5 Maladie à coronavirus**

Contrairement aux résultats obtenus par Haman (2021), qui affirmait qu'au Canada, les élites politiques et le public étaient sur la même longueur d'onde relativement aux règlements qu'occasionnent la maladie à coronavirus à l'inverse des États-Unis où les tweets étaient caractérisés par une forte polarisation politique, nos résultats montrent que le Canada suit plutôt la tendance des États-Unis. Effectivement, nos données appuient les résultats de Jiang et al. (2020) qui révèlent la même tendance qu'aux États-Unis, c'est-à-dire que certains des utilisateurs de notre échantillon s'opposent fortement aux mesures sanitaires alors que d'autres les approuvent. Ceux qui approuvent les mesures, utilisent notamment le mot-clic #Covidiot pour désigner les citoyens qui ne s'y conforment pas. D'ailleurs, étant donné que ce mot-clic est le quatrième mot-clic le plus populaire, cela suggère que les utilisateurs de notre échantillon sont davantage en faveur des mesures sanitaires plutôt que l'inverse.

### **5.1.6 La politique**

Nos résultats confirment également les propos de Gervais (2015), Coe et al. (2014) c'est-à-dire que la présence d'incivilités dans les commentaires en ligne en lien avec la politique est largement répandue. Nos résultats montrent que la politique est le quatrième thème le plus discuté dans la période étudiée, ce qui veut dire que c'est l'un des sujets les plus populaires sur la plateforme. Les insultes en lien avec le sujet sont notamment adressées à Justin Trudeau, la principale cible dans les tweets après la police et celui-ci est la cible d'un mot-clic assez populaire dans les discussions : #TrudeauMustGo. Ce mot-clic illustre bien la culture de protestations dont nous parlent Hayes (2017), Heggart (2020) et Dixon et Dundes (2020) où les utilisateurs demandent la démission ou le remplacement d'une personnalité publique.

### **5.1.7 Modérateur de contenu**

Nos résultats confirment ce que disaient Coe et al. (2014), Anderson et Huntington (2017) c'est-à-dire que la forme d'incivilité la plus répandue sur Twitter sont les injures. Effectivement, nous retrouvons des injures dans la majorité des tweets analysés. Le fait que les propos incivils soient omniprésents dans nos données nous amène à nous questionner sur l'efficacité des modérateurs de contenu. Comme l'affirment Leung et Frank (2020), bien que les entreprises de médias sociaux comme Twitter suppriment activement les messages haineux ou suspendent les comptes associés, ceux-ci sont rapidement recréés ce qui fait que les incivilités voir même les propos haineux persistent. Comme le montre le tableau 3, la moitié des utilisateurs de notre top 10 se sont fait suspendre et/ou désactiver leur compte en raison de leur comportement incivil. Bien qu'il nous soit impossible de savoir si ces utilisateurs se sont recréé un nouveau compte, il est fort probable que ce soit le cas.

## **5.2 Les utilisateurs**

Nos résultats confirment ce que Lee (2006), Peterson et Densley (2017), Suler (2004), Cheng (2017), Gervais (2015), Papacharissi (2004) avaient proposé c'est-à-dire

que l'anonymat encourage les commentaires sans contraintes. Effectivement, les 10 utilisateurs les plus incivils de notre échantillon agissent tous de manière anonyme. Aucun d'entre eux n'a divulgué d'information sur son nom ou prénom. Leurs identifiants sont fictifs et leurs photos de profil, pour ceux qui en ont, sont soit des *meme* (image virale) ou des photos d'animaux. Comme l'affirment Matamoros-Fernandez et Farkas (2021), il est fréquent pour les utilisateurs qui adoptent des comportements incivils en ligne d'utiliser de fausses identités et/ou des faux comptes.

De plus, nos résultats confirment ceux de Bonilla et Rose (2017) et Kudla et Parnaby (2018) qui avançaient que les gens sont tous sur Twitter de manière différente. Alors que certains sont des utilisateurs constants, d'autres tweetent rarement. Nos résultats montrent qu'effectivement, le nombre de tweets varie selon les utilisateurs. L'utilisateur ayant le moins publié, compte 55 tweets en comparaison à celui qui a le plus publié qui en compte 30 774. Considérant que la durée de vie du compte s'étend de deux mois à plus de sept ans, ces chiffres montrent que les utilisateurs passent relativement beaucoup de temps à être critiques et incivils sur la plateforme.

### **5.3 Les analyses croisées**

Les analyses croisées de cette étude concernaient les thèmes dégagés des tweets et les dix corps de police les plus insultés. Ce sont les événements les plus répertoriés par les utilisateurs de Twitter qui étaient les raisons principales des insultes adressées à ces services de police. À la lumière des résultats, deux questions subsistent. La première, les corps de polices sont-ils directement impliqués dans ce qu'on leur reproche? Les utilisateurs attribuent une grande part de responsabilité à la police, c'est pourquoi ils sont la cible première d'incivilités. Parmi les thèmes du tableau 4, les corps policiers ne sont en réalité que directement impliqués dans les cas de brutalité policière et les arrestations violentes auxquelles ils procèdent parfois. Pour les autres thématiques comme les plaintes relatives à la circulation routière et l'enquête des marques de pneus de la traverse piétonnière pour la fierté LGBTQ+, la police est impliquée, mais pas dans un contexte fautif contrairement à ce qu'affirment les utilisateurs, puisqu'elle effectue son mandat. Bien que les usagers critiquent la longueur des procédures et la manière dont l'argent des

payeurs de taxes est utilisé, la police n'a aucun contrôle sur les éléments qui lui sont reprochés.

La seconde question quant à elle se traduit comme suit, est-ce que les utilisateurs ciblent les bonnes personnes pour leurs plaintes? La réponse reste ambiguë puisque les utilisateurs ciblent les bonnes personnes dans certains cas, mais pas dans d'autres. Par exemple, dans les cas précis de brutalité policière, les utilisateurs identifient le corps policier fautif, mais ils identifient également des corps policiers qui n'ont aucun lien avec l'évènement. Par exemple, beaucoup d'utilisateurs ont insulté la police canadienne après les événements de Minneapolis bien que celle-ci n'était pas directement concernée. La même tendance est observée pour tous les thèmes.

De plus, pour ce qui est de l'ensemble des thèmes, les utilisateurs ne s'adressent pas aux bonnes personnes dans la majorité des cas lorsqu'ils se plaignent des mesures sanitaires qu'occasionnent la maladie à coronavirus par exemple. Effectivement, la police se doit de faire respecter les règlements de la santé publique, mais puisqu'ils n'ont aucun pouvoir sur les décisions qui sont prises, il semble peu utile de les identifier, surtout, considérant que chaque province et territoire est doté de ses propres mesures d'urgence. Conséquemment, il semble superflu d'identifier des personnes comme le premier ministre du Canada, car toutes les décisions ne sont pas de son ressort. Cette tendance est également observée pour la thématique de la politique. Les utilisateurs parlent de ce sujet en mentionnant la police dans leurs tweets, mais celle-ci n'a aucun lien avec ce qui est reproché aux premiers ministres et aux gouvernements. Dans les cas où les utilisateurs s'adressent aux bonnes personnes, il semble que les usagers utilisent la plateforme davantage pour faire des reproches aux corps policiers que dans le but de formuler une véritable plainte et tenter de résoudre leur problème.

## Conclusion

La présente étude avait comme objectif principal de décrire les tweets adressés aux comptes Twitter des corps de police canadiens. Pour ce faire, nous avons collecté les tweets publics contenant des incivilités qui s'adressaient aux comptes policiers sélectionnés. L'objectif secondaire de cette étude était de décrire les internautes qui publient des incivilités sur les comptes Twitter des corps policier canadiens. Notre échantillon totalisait 14 675 tweets. La littérature sur la relation entre la police et la communauté, les violences policières envers les minorités visibles, l'utilisation des médias sociaux par la police et plus généralement les interactions face à face entre la police et les citoyens abondent. Toutefois, il y a peu d'études sur les interactions en ligne entre la police et les citoyens et sur le contenu antagoniste adressé à la police. Ainsi, cette étude visait à combler ce vide dans la littérature.

Tout d'abord, nos résultats montrent que Twitter donne une voix aux citoyens qui n'en ont pas. Deuxièmement, l'opinion des utilisateurs ne représente pas l'opinion de la population et troisièmement, les thématiques soulevées dans cette étude ne sont pas nécessairement représentatives des débats de société. De plus, les résultats montrent que les tweets adressés à la police sont majoritairement négatifs ce qui suggère que la relation entre la police et la communauté est tendue et que les utilisateurs ne sont pas satisfaits du service offert par la police. Également, les résultats démontrent que certains corps de police sont davantage insultés que d'autres et les raisons sont illustrées par les thématiques principales et parfois interreliées telles que les cas de brutalité policière, les plaintes en lien avec la circulation routière, l'enquête concernant les marques de pneus sur la traverse piétonnière de la fierté LGBTQ+, la politique, le racisme, les arrestations, surtout celles des manifestants pour le mouvement Black Lives Matter, les personnes marginalisées, la dénonciation d'infractions criminelles, la maladie à coronavirus et les photos et vidéos montrant les fautes policières. Alors que certains corps de police sont insultés en lien avec un évènement précis, d'autres sont insultés gratuitement. Les cibles dans les tweets sont principalement les policiers, suivis par les célébrités et les politiciens comme Justin Trudeau, les délinquants, c'est-à-dire les personnes qui selon les utilisateurs ont des comportements criminels et les automobilistes. Pour ce qui est des mots-clics certains ont

été plus populaires que d'autres. Tandis que plusieurs ciblent la police comme #DefundThePolice, #AbolishThePolice, #FuckThePolice, #PoliceBrutality et #FreeThemNow, d'autres, ciblent plutôt des victimes de brutalité policière #GeorgeFloydWasMurdered et #RegisKorchinskiPaquet, le premier ministre du Canada #TrudeauMustGo et les personnes qui ont des comportements contrevenant aux règles de la santé publique #Covidiot. Finalement, sur les 10 utilisateurs les plus incivils, cinq ont un compte suspendu ou désactivé. Tous adoptent des comportements incivils de manière anonyme et leur façon d'utiliser Twitter diffèrent, c'est-à-dire que certains publient beaucoup de tweets alors que d'autres en publient peu.

La présente étude a permis de faire la lumière sur le contenu antagoniste adressé aux comptes Twitter des corps de police canadiens. Par les analyses croisées, nous avons été en mesure de relier les événements précis dont les utilisateurs faisaient référence aux corps de police les plus insultés. D'ailleurs, nos résultats montrent que la police n'est pas toujours impliquée dans ce que lui reproche les internautes et ceux-ci ne ciblent pas les bonnes personnes dans la majorité de leurs plaintes. Cette étude a des implications réelles, c'est-à-dire qu'en ciblant ce qui est reproché à la police, il est possible de mettre en œuvre des stratégies afin d'améliorer la relation entre les deux groupes, comme des formations axées sur la diversité ethnique par exemple. Il serait également intéressant que les études futures se penchent davantage sur les interactions en ligne plutôt que de les limiter aux interactions face à face. De plus, comme il est clair que la discussion sur les réseaux sociaux entre la police et les citoyens est à sens unique, il serait intéressant que la police communique avec les citoyens sur les plateformes pour réellement susciter l'engagement et la collaboration. Il faudrait ensuite évaluer si la relation entre les deux groupes s'améliore par ces interactions.

## Bibliographie

- Adorjan, M. et Ricciardelli, R. (2020). Synoptic Prudentialism : The Police, Social Media and Bureaucratic Resistance. *Canadian Journal of Sociology*, 46(1), 59-84.
- Anderson, A.A. et Huntington, H.E. (2017). Social Media, Science, and Attack Discourse : How Twitter Discussions of Climate Change Use Sarcasm and Incivility. *Science Communication*, 39(5), 598-620. DOI : 10.1177/1075547017735113
- Angouri, J. et Tseliga, T. (2010). You Have No Idea What You Are Talking About! From E-disagreement to E-impoliteness in Two Online for a Journal of Politeness Research. *Language, Behavior, Culture*, vol. 6. 57-82. DOI : 10.1515/jplr.2010.004
- Armony, V., Hassaoui, M. et Mulone, M. (2019). *Les interpellations policières à la lumière des identités racisées des personnes interpellées : Analyse des données du Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM) et élaboration d'indicateurs de suivi en matière de profilage racial*. [https://spvm.qc.ca/upload/Rapport\\_Armony-Hassaoui-Mulone.pdf](https://spvm.qc.ca/upload/Rapport_Armony-Hassaoui-Mulone.pdf)
- Asch, S.E. (1951). Effects of Group Pressure Upon the Modification and Distorsion of Judgement. *Groups, Leadership and Men*. Pittsburgh, PA: Carnegie Press.
- Babbie, E. (2013). The Ethics and Politics of Social Research, *The Practice of Social Research* (13<sup>e</sup> édition), Belmont, CA: Wadworth Cengage Learning, 60-83.
- Baumeister, R.F. (2001). Bad is Stronger. *Review of General Psychology*, vol. 5, 323-370.
- Bejan, V., Hickman, M., Parkin, W.S. et Pozo, V.F. (2018). Primed for Death : Law Enforcement-Citizen, Homicides, Social Media, and Retaliatory Violence. *PLoS ONE*, 13(1), 1-23. DOI : <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190571>
- Benson, T.W. (1996). Rhetoric, Civility, and Community: Political Debate on Computer Bulletin Boards. *Communication Quarterly*, 44(3), 359-378.
- Bérubé, F. (2021). Plateformes numériques en temps de crise : quels usages des médias pendant la crise sanitaire de la covid-19. *LABRI : Laboratoire de recherche en relation interculturelles*. 40-42.
- Blair, I.V. (2002). The Malleability of Automatic Stereotypes and Prejudice. *Personality and Social Psychology Review*, 6(3), 242-261.
- Bonilla, Y. et Rosa, J. (2015). #Ferguson : Digital Protest, Hashtag Ethnography and the Racial Politics of Social Media in the United States. *Journal of the American Ethnological Society*, 42(1), 1-14. DOI : 10.1111/amet.12112

- Brainard, L.A. et McNutt, J.G. (2010). Virtual Government and Citizen Relations. *Administration and Society*, 42(7), 836-858. DOI : 10.1177/0095399710386308
- Brainard, L. et Edlins, M. (2015). Top 10 U.S. Municipal Police Departments and Their Social Media Usage. *American Review of Public Administration*, 45(6), 728-745. DOI : 10.1177/0278074014524478
- Brodeur, J.P. et Dupont, B. (2011). Confiance, expertise et police. *Criminologie*, 44(1), 247-282. DOI : <http://doi.org/10.7202/1001609ar>
- Brown, B. et Benedict, W. (2002). Perceptions of the Police : Past Findings, Methodological Issues, Conceptual Issues and Policy Implications. *Policing An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 25, 543-580.
- Bullock, K. (2018). The Police Use of Social Media : Transformation or Normalisation? *Social Policy & Society*, 17(2), 245-258. DOI : 10.1017/S1474746417000112
- Burgess, P.J. (2012). *The Societal Impact of Security Research*, 9, Oslo: Peace Research Institute Oslo (PRIO), 1-4.
- Carney, N. (2016). All Lives Matter, But So Does Race : Black Lives Matter and the Evolving Role of Social Media. *Humanity & Society*, 40(2), 180-199. DOI : 10.1177/0160597616643868
- Chaney, C. et Robertson, R.V. (2013). Racism and Police Brutality in America. *Springer Science+ Business Media New York*, vol. 17, 480-505. DOI : 10.1007/S121111-013-9246-5
- Chen, G.M. (2017). Online Incivility and Public Debate : Nasty Talk. 1-221. DOI : 10.1007/978-3-319-56273-5
- Cicchirillo, V., Hmielowski, J. et Hutchens, M. (2015). The Mainstreaming of Verbally Aggressive Online Political Behaviors. *Cyberpsychology, Behavior, and Networking*, vol. 18, 253-259. DOI : 10.1089/cyber.2014.0355
- Clark, M.D., Bland, D. et Livingston J.A. (2017). Lesson From #McKinney : Social Media and The Interactive Construction of Police Brutality. *The Journal of Social Media in Society*, 6(1), 1-30.
- Coe, K., Kenski, K. et Rains, S.A. (2014). Online and Uncivil? Patterns and Determinants of Incivility in Newspaper Website Comments: Incivility in Newspaper Web Site Comments. *Journal of Communications*, vol. 64, 658-679. DOI : 10.1111/jcom.12104
- Crump, J. (2011). What Are The Police Doing On Twitter ? Social Media, The Police and The Public. *Policy and Internet*, 3(4), 1-29. DOI : 10.2202/1944-2866.1130
- Davis, E.F., Alves, A.A. et Sklansky, D.A. (2014). Social Media and Police Leadership : Lessons From Boston. *New Perspectives in Policing*, 1-24.

- Decker, S. (1981). Citizen Attitudes Toward the Police: A Review of Past Findings and Suggestions for Future Policy. *Journal of Police Science and Administration*, vol. 9, 80-87.
- Delpeuch, T., Ross, J.E. et Bonnet, F. (2017). Les analyses sociologiques de relations police-population : vers une reconnaissance de la variété des pratiques policières. Présentation du dossier. *Droit et société*, 3(97), 457-468.
- Diaz, F. et Desbiens, D. (2011). Résistance au changement de l'institution policière et criminalité évolutive : un paradoxe. *Champ pénal*, vol. 8, 1-17. DOI : 10.4000/champpenal.7982
- Dixon, P.J. et Dundes, L. (2020). Exceptional Injustice : Facebook as a Reflection of Race and Gender-Based Narratives Following the Death of George Floyd. *Social Sciences*, vol. 9(261), 1-24. DOI : 10.3390/socsci9120231
- Donner, C., Marcum, C., Jennings, W., Higgins, G. et Banfield, J. (2014). Low Self-Control and Cybercrime: Exploring the Utility of General Theory of Crime Beyond Digital Piracy. *Computers in Human Behavior*, vol. 34, 165-172.
- Dunbar, A. et Jones, N.E. (2021). Race, Police, and the Pandemic : Considering the Role of Race in Public Health Policing. *Ethnic and Racial Studies*, 44(5), 773-782. DOI : 10.1080/01419870.2020.1851381
- Evans, K. et Francis, L. (2020). Galvanizing Solidarity Through Chaos : Policing, Surveillance and the Impact of COVID-19 on Black Canadian Youth. *Child and Youth Services*, 41(3), 323-326. DOI : 10.1080/0145935X.2020.1841434
- Garcia, A.A., Britton, M.J., Doshi, D.M., Choudhury, M.D. et Le Dantec, C.A. (2020). Data Migrations : Exploring the Use of Social Media Data as Evidence for Human Rights Advocacy. *Proc. ACM Hum. Comput. Interact.*, 4(268), 1-25. DOI : <http://doi.org/10.1145/3434177>
- Gallacher, J. D. et Heerdink, M.W. (2021). Online Engagement Between Opposing Political Protest Groups Via Social Media is Linked to Physical Violence of Offline Encounters. *Social Media + Society*, 1-16. DOI : 10.1177/205630512098445
- Gervais, B.T. (2015). Incivility Online : Affective and Behavioral Reactions to Uncivil Political Posts in a Web-Based Experiment. *Journal of Information Technology & Politics*, 12(2), 167-185. DOI : 10.1080/19331681.2014.997416
- Goldsmith, A. (2015). Disgracebook Policing : Social Media and The Rise of Police Indiscretion. *Policing and Society*, 25(3), 249-267. DOI: 10.1080/10439463.2013.864653
- Goodwin, J. et Jasper, J.M. (2014). *The Social Movements Reader* (3e édition). Cases and Concepts. John Wiley & Sons.

- Gottfredson, M. et Hirschi, T. (1990). *A General Theory of Crime*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Gottfredson, M. R. et Gottfredson, D.M. (1988). *Decision Making in Criminal Justice : Toward the Rational Exercise of Discretion* (2e éd., vol. 3). Plenum Press New York.
- Gouvernement du Canada (2021). *Code criminel (L.R.C. (1985) : Harcèlement criminel*. Site web de législation (Justice). <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-46/section-264.html>
- Gouvernement du Canada (2021). *Code criminel (L.R.C. (1985) : Proférer des menaces*. Site web de législation (Justice). DOI : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-46/section-264.1.html>
- Graziano, L.M. et Gauthier, J.F. (2015). Examining the Racial-Ethnic Continuum and Perceptions of Police Misconduct. *Policing and Society*, 29(6), 657-672. DOI : <http://doi.org/10.1080/10439463.2017.1310859>
- Haman, M. (2021). Twitter Followers of Canadian Political and Health Authorities During the Covid-19 Pandemic: What Are Their Activity and Interests? *Canadian Journal of Political Science*, vol. 4, 134-149. DOI : 10.1017/S0008423921000020
- Hayes, T.J. (2017). #MyNYPD : Transforming Twitter Into a Public Place for Protest. *Computers and Composition*, vol. 43, 118-134. DOI : <https://dx.doi.org/10.1016/j.compcom.2016.11.003>
- Heggart, K. (2020). The Organisation Potential of Networks and Social Media : Challenges and Opportunity. Dans Heggart, K. (dir.), *Activist Citizenship Education : A Framework for Creating Justice*. Springer Singapore Pte Ltd. DOI : <https://doi.org/10.1007/978-981-33-4694-9>
- Hensel, J. (2021). How A New Standard of Care Can Make Social Media Companies Better ‘Good Samaritans’ s. *Minnesota Law Review*, 1-36. <https://scholarship.law.umn/mlr/3205>
- Heverin, T. et Zach, L. (2010). Twitter For City Department Information Sharing. *The College of Information Science and Technology*, 22-27.
- Hillard, T. (2003). Comments Delivered at the Third National Symposium on Racial Profiling. *Center for Public Safety*. Northwestern University, Evanston, IL.
- Hodgson, J.F. (2005). Chapter One: Public Policing in the 21<sup>st</sup> Century: Introducing the Issues in the U.S. and Canada. In J. F. Hodgson and C. Orban (dir.), *Public Policing in the 21<sup>st</sup> Century: Issues and Dilemmas in the U.S. and Canada*. Monsey, United States of America: Criminal Justice Press.
- Holt, T. J., Bossler, A. M. and Seigfried-Spellar, K.C. (2015). *Cybercrime and Digital Forensics: An Introduction*. New York City, United States of America : Routledge.

- Huang, Y., Huo, S., Yao, Y., Chao, N., Wang, Y., Grygiel, J. et Sawyer, S. (2017). Municipal Police Departments on Facebook : What Are They Posting and Are People Engaging ?, *Association for Computing Machinery*, 1-9. DOI: <https://dx.doi.org/10.1145/2912160.2912189>
- Hutto, J.W. et Green, R.D. (2016). Social Movements Against Racist Police Brutality and Department of Justice Intervention in Prince George's County, Maryland. *Journal of Urban Health :Bulletin of the New York Academy of Medicine*, 93(1), 1-33. DOI : 10.1007/S11524-015-0013-x
- Ince, J., Rojas, F. et Davis, C.A. (2017). The Social Media Response to Black Lives Matter : How Twitter Users Interact with Black Lives Matter Through Hashtag Use. *Ethnic and Racial Studies*, 40(11), 1814-1830. DOI : 10.1080/01419870.2017.1334931
- Jefferis, E., Butcher, B. et Hanely, D. (2011). Measuring Perceptions of Police Use of Force. *Police Practice and Research*, 12(1), 81-96. DOI: <https://doi.org/10.1080/15614263.2010.497656>
- Jiang, J., Chen, Yan, S., Lerman, K. et Ferrara, E. (2020). Political Polarization Drives Online Conversations about COVID-19 in the United States. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(3), 200-211. DOI : <https://doi.org/10.1002/hbe2.202>
- Kiilu, K.K., Okeyo, G., Rimiru, R. et Ogada, K. (2018). Using Naïve Bayes Algorithm in Detection of Hate Tweets. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(3), 100-107. DOI : <https://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.8.3.2018.p.7517>
- Kudla, D. et Parnaby, P. (2018). To Serve and to Tweet : An Examination of Police Related Twitter Activity in Toronto. *Social Media + Society*. 1-13. DOI: <https://doi.org/10.1177/2056305118787520>
- Kwak, H., Lee, C., Park, H. et Moon, S. (2009). What is Twitter, a Social Network or a News Media? *Association For Computing Machinery*. 591-600. DOI: <https://doi.org/10.1145/1772690.1772751>
- Lee, M. (2021). Policing The Pedal Rebels : A Case Study of Environmental Activism Under Covid-19. *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 1-13. DOI : <https://doi.org/10.5204/ijcjsd.1887>
- Lee, H. et Pang, N. (2014). Responding to the Haze : Information Cues and Incivility in the Online Small World. *In Proceedings of ISIC, The Information Behavior Conference*. Leeds, England.
- Lee, L.A. (2017). Black Twitter : A Response to Bias in Mainstream Media. *Social Sciences*, 6(26), 1-17. DOI: 10.3390/socsci6010026

- Leung, C. et Frank, R. (2020). Unity Starts With U : A Case Study of Counter-Hate Campaign Through the Use of Social Media Platforms. *Journal of Hate Studies*, 16(1), 69-83. DOI: <https://doi.org/1033972/jhs.146>
- Liberman, J.D., Koetzle, D. et Sakiyama, M. (2013). Police Departments Use of Facebook : Patterns and Policy Issues. *Police Quaterly*, 16(4), 438-462. DOI : 10.1177/1098611113495049
- Li,Y., Ren, L. et Luo, F. (2016). Is Bad Stronger Than Good? The Impact of Police Citizen Encounters on Public Satisfaction with Police. *Policing : An International Journal of Police Strategies & Management*, 39(1), 109-126. DOI : 10.1108/PIJPSM-05-2015-0058
- Loria, S. (2020). *Textblob Documentation : Release 0.16.0*. Textblob. <https://buildmedia.readthedocs.org/media/pdf/textblob/latest/textblob.pdf>
- Mann, S., Fung, J. et Lo, R. (2006). Cyborglogging with Camera Phones : Steps Toward Equiveillance. *Association for Computing Machinery*.177-180. DOI: <https://doi.org/10.1145/1180639.1180690>
- Masias, V.H., Crespo, F., Navarro, P., Masood, R. Kramer, N.C. et Hoppe, U. (2020). A Spatial Variation in the Detectability and Density of Social Media User Protest Supporters. [https://www.researchgate.net/publication/349963816\\_On\\_spatial\\_variation\\_in\\_the\\_detectability\\_and\\_density\\_of\\_social\\_media\\_user\\_protest\\_supporters](https://www.researchgate.net/publication/349963816_On_spatial_variation_in_the_detectability_and_density_of_social_media_user_protest_supporters)
- Matamoros-Fernandez, A. et Farkas, J. (2021). Racism, Hate Speech and Social Media : A Systemic Review and Critique. *Television and New Media*, 22(2), 205-224. DOI : <https://doi.org/10.1177/1527476420982230>
- Meyer, M. et Tanner, S. (2017). Filmer et être filmé : La nouvelle visibilité policière à l'ère de la sousveillance. *Réseaux*, 201(1), 175-205. DOI: <https://doi.org/10.3917/res.201.0175>
- Moore, T. et Lupin, T. (2020). *Video Shows NYPD Using Force During Social Distancing Arrest in Brooklyn*. New York Post. <https://nypost.com/2020/05/04/video-shows-nypd-using-force-during-social-distancing-arrest/>
- Monsuru, A. et Jimoh, F. (2021). An analytical Framework for Measuring Inequality in the Public Opinions on Policing. *Scientific Research Publishing*, 122-147. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.asp...>
- Motley, R.O. (2021). *Racim- Based Trauma and Policing Among Black Emerging Adults* [Thèse de doctorat, Washington University]. ProQuest. <https://www.proquest.com/docview/2506586321?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

- Najdowski, C.J., Bottoms, B.L. et Goff, P.A. (2015). Stereotype Threat and Racial Differences Experiences of Police Encounters. *Law and Human Behavior*, 39(5), 463-477. DOI : <https://dx.doi.org/10.1037/lhb0000140>
- Nix, J., Ivanov, S. et Pickett, J. T. (2020). What Does The Public Want To Do During Pandemics ? A National Experiment. *Criminology and Public Policy*, 1-27. DOI: 10.1111/1745-9133.12535
- O'Connor, C.D. (2017). Police on Twitter : Image Management, Community Building and Implications for Policing in Canada. *Policing and Society*, 27(8), 899-912. DOI : 10.1080/104394663.2015.1120731
- O'Connor, C.D. (2008). Citizen Attitudes Toward the Police in Canada. *Policing : An International Journal of Police Strategies & Management*. 31(4), 578-595. DOI : 10.1108/13639510810910571
- Oglesby-Neal, A., Tiry, E. et Kim K. (2019). Public Perceptions of Police on Social Media : A Big Data Approach to Understanding Public Sentiment Toward the Police. *Justice Policy Center*. 1-12.
- Oz, M., Zheng, P. et Chen, G.M. (2018). Twitter Versus Facebook : Comparing Incivility, Impoliteness and Deliberative Attributes. *New Media & Society*, 20(9), 3400-3419. DOI : 10.1177/1461444817749516
- Palmiotto, M.J. (2011). Community Policing : A Police-Citizen Partnership. *Criminology and Justice Studies*. 1-373.
- Panagiotopoulos, P., Bigdeli, A.Z. et Sams, S. (2014). Citizen-Government Collaboration on Social Media : The Case of Twitter in the 2011 Riots in England. *Government Information Quarterly*, vol. 31, 349-357. DOI : <https://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.014>
- Papacharissi, Z. (2004). Democracy Online : Civility, Politeness, and the Democratic Potential of Online Political Discussion Groups. *New Media & Society*, 6(2), 259-283. DOI : 10.1177/146144480404041444
- Peterson, J. et Densley, J. (2017). Cyberviolence : What Do We Know and Where Do We Go From Here? *Aggression and Violent Behavior*, 1-9. DOI : 10.1016/j.avb.2017.01.012
- Pleyers, G. (2021). Pandémie et changement social: Interpréter la crise pour en sortir. *Futuribles*, 440(1), 35-50. DOI: <https://doi.org/10.3917/futur.440.0035>
- Proulx, G. (2015). *Injures contre des Policiers sur Internet: Granby veut Sévir*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/717375/injures-policiers-internet-contravention-granby>
- Provalis Research (2021). *QDA MINER*. Provalis Research. <https://provalisresearch.com/fr/produits/logiciel-d-analyse-qualitative/>
- Radio-Canada. (2020). *Chefs de police aux manifestations contre le racisme : une présence contestée*. Radio-Canada. <https://ici.radio->

canada.ca/nouvelle/1709765/directeur-police-spvm-montreal-invitation-manifestation-racisme

- Reisig, M. D. et Chandek, M. S. (2001). The Effects of Expectancy Disconfirmation on Outcome Satisfaction in Police-Citizen Encounters. *Policing : An International Journal of Police Strategies & Management*, 24(1), 88-99.
- Riddick-Conelius, M. et Krishnasamy, A. (2020). #BlackOnCampus : Exploring the Marginalization of Black Identity Through Twitter Messages. *International Journal of Linguistics and Communication*, 8(2), 22-34. DOI : 10.15640/ijlc.v8n2a3
- Riloff, E., Qadir, A., Surve, P., De Silva, L, Gilbert, N. & Huang, R. (2013). Sarcasm as Contrast Between a Positive Sentiment and Negative Situation. In EMNLP. Seattle WA.
- Rosenbaum, D.P., Schuck, A.M., Costello, S.K., Hawkins, D.F., Ring, M.K. (2005). Attitude Toward the Police : The Effects of Direct and Vicarious Experience. *Police Quarterly*, 8(3), 343-365. DOI : 10.1177/1098611104271085
- Rowe, I. (2015). Civility 2.0: A Comparative Analysis of Incivility in Online Political Discussion. *Information, Communication & Society*, vol. 18, 121-138. DOI: 10.1080/1369118X.2014.940365
- Russman, U. et Svensson, J. (2018). Introduction to Visual Communication in the Age of Social Media : Conceptual, Theoretical and Methodological Challenges. *Media and Communication*, 5(4), 1-5. DOI : 10.17645/mac.v5i4.1263
- Saffer, A.J., Sommerfeldt, E.J. et Taylor, M. (2013). The Effects of Organizational Twitter Interactivity on Organization-Public Relationships. *Public Relation Review*, 39, 213-215. DOI : <https://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.02005>
- Schneider, C.J. (2016). Police Presentational Strategies on Twitter in Canada. *Policing and Society*, 26(2), 129-147. DOI : 10.1080/10439463.2014.922085
- Sebeelo, T.B. (2020). Hashtag Activism, Politics and Resistance in Africa : Examining #ThisFlag and #RhodesMustFall. *African Studies Association of India*, 13(1), 95-109. DOI : 10.1177/0975087820971514
- Shjarback, J.A., Nix, J. et Wolfe, S.E. (2018). The Ecological Structuring of Police Officer's Perceptions of Citizen Cooperation. *Crime and Delinquency*, 64(9), 1143-1170. DOI : 10.1177/0011128717743779
- Skogan, W. G. (2005). Citizen Satisfaction with Police Encounters. *Police Quarterly*, 8(3), 298- 321. DOI : 10.1177/1098611104271086
- Skogan, W. G. (2006). Asymetry in the Impact of Encounters with Police. *Police and Society*, 16(2), 99-126. DOI : 10.1080/10439460600662098
- Soladoye, A.A. et Ojo, A. O. (2021). Impact of Social Media on Police Brutality Awareness in Nigeria. *Research Gate*. 1-15. DOI : 10.13140/RG.2.2.25064.90884

- Statista (2021). *Twitter – Statistics & Facts*. Statista.  
<https://www.statista.com/topics/737/twitter/>
- Statistique Canada. (2021). *Perceptions du public à l'égard des services de police dans les provinces canadiennes, 2019*. Statistique Canada.  
<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2020001/article/00014-fra.htm>
- Stelloh, T. (2020). *Video Shows NYPD Officer Punching Man After Alleged Social Distancing Violation*. NBC News. <https://www.nbcnews.com/news/us-news/video-shows-nypd-officer-punching-man-after-alleged-social-distancing-n1199141>
- Suler, J. (2005). Contemporary Media Forum : The online Disinhibition Effect. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 2(2), 1-5.
- Sunshine, J. et Tyler, T.R. (2003). The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shapping Public Support for Policing. *Law & Society Review*, vol. 37, 513-548.  
 DOI : <https://doi.org/10.1111/1540-5893.3703002>
- Supriyadi, H. (2020). Social Network Analysis on Twitter Social Media Using the Social Network Analysis (SNA) Approach. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 17(7), 3102- 3111.
- Tenzel, J.H., Storms, L. et Sweetwood, H. (1976). Symbols and Behavior: An Experiment in Altering the Police Role. *Journal of Police Science and Administration*, 4(1), 21-27.
- Thompson, J.B. (2005). The New Visibility. *Theory, Culture & Society*, 22(6), 31-51.  
 DOI : 10.1177/0263276405059413
- Twitter, Inc. (2021). *À propos des comptes certifiés*. Twitter, Inc.  
<https://help.twitter.com/fr/managing-your-account/about-twitter-verified-accounts>
- Tyler, T.R. et Wakslak, C.J. (2004). Profiling and Police Legitimacy : Procedural Justice, Attributions of Motive, and Acceptance of Police Authority. *Criminology*, 42(2), 253-281.
- Tyler, T.R. et Huo, Y,J. (2002). *Trust In The Law*. Russell Sage Foundation, New York.
- Walsh, J.P. (2021). Digital Media and International Migration : Twitter Discourse During the Canadian Federal Election. *International Organization for Migration*, 1-21.  
 DOI : 10.1111/imig.12836
- Webb, V.J. et Marshall, C.E. (1995). The Relative Importance of Race and Ethnicity on Citizen Attitudes Toward the Police. *American Journal of Police*, 14(2), 45-66.
- Weitzer, R. (2015). American Policing Under Fire : Misconduct and Reform. *Social Science and Public Policy*, vol. 52, 475-480. DOI : 10.1007/S12115-015-9931-1

- Weitzer, R. et Tuch, S.A. (2004). Race and Perceptions of Police Misconduct. *Social Problems*, 51(3), 305-325. DOI : <https://doi.org/10.1525/sp.2004.51.3.305>
- Whalen, J.M., Pexman, P. M., Gill, A. J. (2009). Should Be Fun-Not! Incidence and Marking of Nonliteral Language in E-mail. *Journal of Language and Social Psychology*, 28(3), 263-280. DOI : 10.1177/0261927X09335253
- Wheelock, D., Strohine, M.S. et O'Hear, M. (2019). Police Contact, Perceptions of Safety, and Procedural Justice. *Crime and Delinquency*, 65(7), 941-968. DOI : 10.1177/0011128718811928
- Williams, M. L., Burnap, P. and Sloan, L. (2017). Towards an Ethical Framework for Publishing Twitter Data in Social Research: Taking Into Account Users View, Online Context and Algorithmic Estimation. *Sociology*, 51(6), 1149-1168. DOI : 10.1177/0038038517708140
- Ziegle, M. et Jost, P. B. (2016). Not Funny? The Effects of Factual Versus Sarcastic Journalistic Responses to Incivil User Comments. *Communications Research*. DOI : 10.1177/0093650216671854

# Annexe A. Liste des comptes de polices étudiés au Canada

## *Alberta*

---

### Services de police

RCMP Alberta  
Alberta Law Enforcement Response Team  
Alberta Sheriff(s)  
Calgary Police Service  
Edmonton Police Service  
Edmonton Police Service's patrol support helicopter  
Edmonton Police Service Crime Prevention Unit  
Edmonton Police Commission  
Edmonton Police Service Recruiting Unit  
Lethbridge Police Service  
Medicine Hat Police Service  
Medicine Hat Police Service Bylaw Enforcement  
Medicine Hat Police Service Canine Unit  
Medicine Hat Police Service Traffic Unit  
Taber Police Service

### Comptes Twitter

@RCMPAlberta, @GRCAAlberta  
@ALERT\_AB  
@AlbertaSheriffs  
@CalgaryPolice  
@edmontonpolice  
@EPS\_Air 1  
@EPSCrimePrev  
@YEG\_Commission  
@JoinEPS  
@lethpolice  
@medhatpolice  
@MHPSBylaw  
@MHPSK9Team  
@MHPSTraffic  
@TaberPoliceServ

## *Colombie Britannique*

---

### Services de police

RCMP Van Island BC  
RCMP Langley BC  
RCMP Kelowna BC  
RCMP Kamloops BC  
RCMP Burnaby BC  
RCMP Nanaimo BC  
RCMP University Endowment Lands BC  
RCMP Kimberley BC  
RCMP West shore BC  
RCMP White Rock BC  
RCMP Sooke BC  
RCMP Kitimat BC  
RCMP North Cowichan Duncan BC  
RCMP Comox Valley BC  
RCMP Prince George BC  
RCMP Sidney and North Saanich  
Abbotsford Police Service

### Comptes Twitter

@VanIslandRCMP, @GRCIledeVan  
@LangleyRCMP  
@KelownaRCMP, @GRCdeKelowna  
@KamloopsRCMP, @GRCdeKamloops  
@BurnabyRCMP  
@NanaimoRCMP, @GRCdeNanaimo  
@University\_RCMP  
@KimberleyRCMP  
@WestshoreRCMP  
@WhiteRockRCMP  
@SookeRCMP  
@kitimatrcmp  
@N\_CowichanRCMP  
@comoxvalleyrcmp, @GRCvalleecomox  
@PG\_RCMP, @GRC\_PG  
@SidneyRCMP  
@AbbyPoliceDept

British Columbia Sheriff Service	@BCSheriffs
Delta Police Service	@deltapolice
Delta Police Service Recruitment and Training Section	@joindpd
New Westminster Police Service	@NewWestPD
Oak Bay Police Department	@OakBayPolice
Port Moody Police Department	@PortMoodyPD
Port Moody Police Department Community Action Team	@PMPDcat
Saanich Police Department	@SaanichPolice
Central Saanich Police Service	@cspoliceservice
Saanich Police Department Reserve Program	@SaanichPD_RCsts
Saanich Police Department Community Engagement Division	@SaanichPDElssgt
Saanich Police Department Traffic Safety Unit	@SPD_Traffic
Saanich Police Department Patrol	@SaanichPDPatrol
Saanich Police Department Youth and Schools Section	@SaanichPDSchool
Saanich Police Department Bike Section	@SaanichPDbikes
Saanich Police Department Canine Unit	@SaanichPDK9
Vancouver Police Department	@VancouverPD
Vancouver Police Board	@VanPoliceBoard
Transit Police British Columbia	@TransitPolice
West Vancouver Police Department	@WestVanPolice
Victoria Police Department	@vicpdcanada
Victoria Police Department Canine Unit	@VicPDK9

### ***île-du-prince-Édouard***

---

#### ***Services de police***

#### ***Comptes Twitter***

RCMP Prince Edward Island	@RCMPPEI, @GRCIPE
RCMP Prince Edward Island Traffic Unit	@grcivetrafic, @RCMPPEITraffic
Summerside Police	@SsidePolice
Kensington Police	@KtownPolice

### ***Manitoba***

---

#### ***Services de police***

#### ***Comptes Twitter***

RCMP Manitoba	@rcmpmb, @GRCManitoba
Altona Police Service	@AltonaPolice
Brandon Police Service	@BrandonPolice
Brandon Police Service School Resource Officers	@bpsro
Morden Police Service	@MordenPolice
Winkler Police Service	@WinklerPolice
Winnipeg Police Service	@wpgpolice
Dakota Ojibway Police Service	@MBFNPolice

## ***Nouveau-Brunswick***

---

### ***Services de police***

RCMP New Brunswick  
Fredericton Police  
Kennebecasis Regional Police  
Saint John Police

### ***Comptes Twitter***

@RCMPNB, @GRCNB  
@CityFredPolice  
@KRPFnb  
@saintjohnpolice

## ***Nouvelle-Écosse***

---

### ***Services de police***

RCMP Nova Scotia  
Alherst Police Department  
Bridgewater Police  
Cape Breton Regional Police  
Halifax Regional Police  
Kentville Police  
New Glasgow Regional Police

### ***Comptes Twitter***

@RCMPNS, @GRCNE  
@AmherstPD  
@policenews  
@CBRegPolice  
@HfxRegPolice  
@KentvillePS  
@NGRegPolice

## ***Nunavut***

---

### ***Services de police***

RCMP Nunavut

### ***Comptes Twitter***

@RCMPNunavut, @GRCNunavut

## ***Ontario***

---

### ***Services de police***

RCMP Ontario  
Ontario Provincial Police  
Ontario Provincial Police Greater Toronto Area  
Ontario Provincial Police Recruitment Unit  
Ontario Provincial Police Municipal Policing Bureau  
Ontario Provincial Police West Region  
Ontario Provincial Police Central Region  
Ontario Provincial Police North East Region  
Ontario Provincial Police North West Region  
Amherstburg Police Service  
Barrie Police Service  
Barrie Police Service Canine Unit  
Barrie Police Service Recruitment Unit  
Belleville Police Service  
Brantford Police Service  
Brockville Police Service

### ***Comptes Twitter***

@RCMPONT, @GRCONT  
@OPP\_News, @OPP\_Nouvelles  
@OPP\_GTATraffic  
@OPP\_Hire  
@OPP\_Mun\_Pol  
@OPP\_WR  
@OPP\_CR  
@OPP\_NER  
@OPP\_NWR  
@WindsorPolice  
@BarriePolice  
@BarriePoliceK9  
@BPSRecruiter  
@BLVPolice  
@BrantfordPolice  
@BPS\_News

Brockville Police Service Community Safety Officer	@BPS_SAFETY
Chatham-Kent Police Service	@CKPSMedia
Chatham-Kent Police Service Traffic Unit	@CKPSTraffic
Cobourg Police Service	@CobourgPolice
Cornwall Police Service	@cwlpolice
Dryden Police Service	@DrydenPolice
Durham Regional Police Service	@DRPS
Durham Regional Police Service Canine Unit	@DRPS_K9
Durham Regional Police Service Youth in Policing	@drps_yip
Gananoque Police Service	@GananoquePolice
Sudbury Police Service	@SudburyPolice
Guelph Police Service	@gpsmedia
University of Guelph Campus Community Police	@uofgpolice
Halton Regional Police Service	@HaltonPolice, @HRPSRIS
Halton Regional Police Service Burlington District	@HRPSBurl
Halton Regional Police Service Oakville District	@HRPSOak
Halton Regional Police Service Marine Unit	@HRPSMarine
Halton Regional Police Service Canine Unit	@HRPSK9
Hamilton Police Service	@HamiltonPolice
Hamilton Police Service Canine Unit	@HPSCanine
Hamilton Police Service Marine Unit	@HPSMarine
Hamilton Police Service Recruitment Unit	@JoinHPS
Hamilton Police Service Auxiliary and Volunteer Unit	@HPSAuxiliary
Hamilton Police Service Division 3 School Liaison	@HPSDiv3Schools
Hamilton Police Service Action Team 4	@HPSActionUnit
Kawartha Lakes Police Service Community Services	@KLPSCSO
Kingston Police	@KingstonPolice
Kingston Military Police	@MP_Kingston
LaSalle Police Service	@LaSallePoliceON
London Police ON	@lpsmediaoffice
Niagara Regional Police Service	@NiagRegPolice
Niagara Regional Police Service Traffic	@NiagaraTraffic
Niagara Regional Police Service Recruitment Unit	@NRPSRecruiting
Niagara Regional Police Service Traffic Enforcement Unit	@NRPSRoadSafety
Niagara Parks Police	@NiagParksPolice
North Bay Police Service	@NorthBayPolice
Orangeville Police Service	@OrangevillePS
Ottawa Police Service	@OttawaPolice
Ottawa Police Service (updates)	@OttpoliceMedia
Ottawa Police Youth Advisory Committee	@PoliceYAC
Ottawa Police Service Marine Dive Trails Unit	@MDTOttawaPolice

Ottawa Police Service Diversity & Race Relations Section	@DRRmatters
Owen Sound Police Service	@OwenSoundPolice
Peel Regional Police	@PeelPolice
Peel Regional Police Homicide and Missing Persons Bureau	@PeelHomicide
Peel Regional Police Diversity Relations Bureau	@PRPInclusion
Peel Regional Police Youth Education	@PRPyouthed
Peel Regional Police Recruitment Unit	@PeelRecruiting
Peterborough Police Service	@PtboPolice
Rama Police Service	@Rama_Police
Saint Thomas Police Service	@STPSmedia
Sarnia Police Service	@SarniaPolice
Sarnia Police Service Fraud & Scam (Alerts)	@SPS_FraudWatch
Sault Sainte Marie Police	@SaultPolice
South Simcoe Police Service	@SouthSimcoePS
South Simcoe Police Service Traffic (alerts)	@SSP_Traffic
South Simcoe Police Service Auxiliary Unit	@SSPAuxiliary
Special Investigations Unit Ontario	@SIUOntario
Stratford Police Service	@SPSmediaoffice
Strathroy-Caradoc Police Service	@SCPSofficer
Thunder Bay Police Service	@tbpsmedia
Thunder Bay Police Service Traffic Unit	@tbpstraffic
Timmins Police Service	@TimminsPolice
Toronto Police Service	@TorontoPolice
Toronto Police Service Operations Centre	@TPSOperations
Toronto Police Service Canine Unit	@TPSK9
Toronto Police Service Homicide Unit	@TPSHomicide
Toronto Police Service Divisional Policing Support Unit	@TrafficServices
Waterloo Regional Police Service	@WRPSToday
Waterloo Regional Police Service Canine Unit	@K9wrps
West Grey Police Service	@westgreypolice
Windsor Police Service	@WindsorPolice
Windsor Police Service Recruitment Unit	@JoinWPS
University of Windsor Campus Community Police	@uowcampuspolice
Woodstock Police Service	@Woodstock_PS
York Regional Police	@YRP
York Regional Police Duty Office	@YRPDutyOffice
Six Nations Police Service (Première Nation)	@SNPMiller
Wikwemikong Tribal Police Service (Première Nation)	@WikiPolice
Nishnawby-Aski Police Service (Première Nation)	@NAPS_Police
UCCM Anishnaabe Police Service (Première Nation)	@UCCMPOLICE

Anishinabek Police Service (Première Nation)

@anish\_police

### ***Prairie, Atlantique, Pacifique***

---

#### ***Services de police***

#### ***Comptes Twitter***

Canada Border Services Agency Prairie  
Canada Border Services Agency Atlantic Region  
Canada Border Services Agency Pacific Region

@CanBorderPRA, @FrontiereCanPRA  
@CanBorderATL, @FrontiereCanATL  
@CanBorderPAC, @FrontiereCanPAC

### ***Québec***

---

#### ***Services de police***

#### ***Comptes Twitter***

RCMP Quebec  
Canada Border Services Agency Quebec  
Sûreté du Québec  
Sûreté du Québec District Nord  
Sûreté du Québec District Est  
Sûreté du Québec District Sud  
Sûreté du Québec District Ouest  
Service de Police de la Ville de Montréal  
Service de Police de la Ville de Québec  
Service de Police de la Ville de Gatineau  
Service de Police de la Ville de Laval  
Service de Police de l'Agglomération de Longueuil  
Service de Police de la Ville de Blainville  
Service de Police de la MRC des Collines-de-  
l'Outaouais  
Service de Sécurité Publique de la Ville de Repentigny  
Service de Sécurité Publique de Saguenay  
Sécurité Publique de la Ville de Sherbrooke  
Service de police de la ville de Saint-Jérôme

@rcmpqc, @grcqc  
@CanBorderQUE, @FrontiereCanQUE  
@sureteduquebec  
@Surete\_Nord  
@Surete\_Est  
@Surete\_Sud  
@Surete\_Ouest  
@SPVM  
@SPVQ\_police  
@PoliceGatineau  
@policelaval  
@PoliceSPAL  
@BLVpolice  
@Police\_MRC  
  
@PoliceRPY  
@SPVSSaguenay  
@SPSSherbrooke  
@spvsj

### ***Saskatchewan***

---

#### ***Services de police***

#### ***Comptes Twitter***

RCMP Saskatchewan  
RCMP Big Rive SK  
RCMP Onion Lak SK  
Estevan Police Service  
Moose Jaw Police Service  
Prince Albert Police Service  
Prince Albert Police Service School Liaison  
Regina Police Service  
Regina Police Service Recruitment Unit

@RCMPSK, @GRCSask  
@RCMPBigRiver  
@RCMPOnionLake  
@Estevan\_Police  
@MJPS\_K9  
@PAPOLICEca  
@paSchoolLiaison  
@reginapolice  
@rpsrecruiter

Regina Police Service Recruitment Unit Civilians  
Saskatoon Police Service  
Vanscoy Police Service  
Weyburn Police Service

@RPSCivilianJobs  
@SaskatoonPolice  
@vanscoyrmpolice  
@WeyburnPolice

***Terre-Neuve et Labrador***

---

Services de police

Comptes Twitter

RCMP Manitoba  
Altona Police Service  
Brandon Police Service  
Brandon Police Service School Resource Officers  
Morden Police Service  
Winkler Police Service  
Winnipeg Police Service

@rcmpmb, @GRCManitoba  
@AltonaPolice  
@BrandonPolice  
@bpsro  
@MordenPolice  
@WinklerPolice  
@wpgpolice

***Toutes les provinces***

---

Services de police

Comptes Twitter

Royal Canadian Mounted Police (RCMP/GRC)  
RCMP Depot Division  
RCMP National Division  
Canada Border Services Agency  
Correctional Service

@rcmpgrcpolice  
@RCMPDepot, @GRCDepot  
@RCMP\_Nat\_Div, @FrontiereCan  
@CanBorder, @FrontiereCan  
@CSC\_SCC\_en, @SCC\_CSC\_fr

## Annexe B. Liste des insultes étudiées

### *Insultes en français*

---

batard	crisse, criss, cristie	maudit
bouffon	débile	merde, marde
caliss, câlisse, câlisse	enculé, enculée	ostie, osti ,esti ,asti , sti
calvaire	enfoiré, enfoirée	pute, putain
ciboire, cibouère	fif	sacrament
cibole	fil de pute	salop, salope
con, conne,connard, connasse	fucké	tabarnak, tbk
couillon	garce	tapette
crétin	imbécile	trou de cul

### *Insultes en anglais*

---

arse, arsehole	fuck, fuk	prick
ass, asshole	fucking, fuckin	pussy
bastard	hoe	retard
bitch, biatch	idiot	scum, scumbag
cunt	jerk	shit, bullshit, shithead
damn	mofo	slut
dick, dickhead	moron	tramp
douche	motherfucker, mothafucka	where
dumb	nigger, nigga	

## Annexe C. Liste des mots-clés utilisés pour le codage<sup>3</sup>

---

police brutality	loud cars	social distancing	arrested by the police
kneeling on the neck	fasts cars	lockdown	protesters were arrested
killed by the police	street racer	gathering	arrest these officers
beaten by the police	speeding vehicle	quarantaine	physical assault
murdered by the police	race track	covid tickets	sexual assault
use of excessive force	bad driving	politic	crime
discrimination	bad driver	election	theft
police misconduct	marginalized people	economy	robbery
harassed by the police	black people	liberalism	home invasion
profiling	indigenous	government	animal cruelty
racism	pride crosswalk	tax	llegal gun possession
racist	rainbows	laws	cameras
race	rubber on the road	charter of rights	pictures
color of the skin	tire marks	system	photos
systemic racism	defacing	corruption	footage
lethal force	covid-19	border	body cams
George Floyd	coronavirus	protest	
Regis Korchinski-Paquet	mask	riots	

---

<sup>3</sup> Cette liste n'est pas exhaustive. D'autres mots-clés et leurs dérivés en anglais et en français ont été utilisés lors du codage.