

## Genres de texte et herméneutique de l'action

**delachaux yves patrick**

police cantonale genevoise

septembre 2003

---

« Comme, le plus souvent, il n'y a pas de temps pour l'analyse et la mise en commun du ressenti, surtout si l'intervention est jugée comme banale, le policier qui aurait besoin de dire ses craintes, ou d'avoir plus d'informations, ou de proposer un autre mode opératoire, reste avec des non-dits, entretenant un sentiment d'incapacité, d'inutilité qui participe à son mal-être. Si un jour, poussé par la goutte d'eau qui fait déborder le vase, il se suicide, il est probable qu'on y verra des problèmes d'ordres familial et personnel et non pas une façon de se sortir d'un guépier professionnel (...) Dans son activité professionnelle, le policier fait référence à ses valeurs, à ses croyances, à ses impressions personnelles. C'est instantané et inconscient. Il n'est pas toujours capable de prendre ses distances par rapport à la situation ou à l'événement ; il s'implique plus ou moins et ce n'est pas son uniforme qui le protège des réactions inappropriées ou inacceptables. » (Fonteneau-Dehennault, 2002, p. 120 / 141)

### **Introduction :**

J'ai débuté ce projet indépendant avec peu de connaissances théoriques... néanmoins me suis attelé à la tâche avec curiosité et ténacité. Aujourd'hui je sais que ce travail est, avant toute chose, un travail exploratoire. J'ai exploré, j'ai découvert, j'ai avancé et reculé ; ce fut un trajet merveilleux, une découverte d'une façon de penser, et, un étonnement de découvrir que peu de récits autobiographiques de policiers avaient été produits et qu'aucun n'avaient été analysés (en francophonie). Enfin il me reste le plaisir (en plus de l'acquisition de savoirs) et une envie de soulever un peu plus le voile.

A la relecture de mon travail, je m'aperçois que plusieurs problématiques ont été abordées sans pour autant que j'aie véritablement répondu à une seule, d'où cette curieuse impression d'un travail inachevé ; il est vrai aussi qu'*ActionPlus* n'est pas un cours ex cathedra, et là encore une nouvelle expérience. Et sans documents de cours, ni de lignes strictes à suivre, je comprends aujourd'hui l'importance de la construction d'un plan de travail... dans ce travail il n'y en a pas ! Et pour cause, dans le cadre de nos rencontres *ActionPlus*, nous avons chacun pour soi construit notre cheminement, et me suis construit au fur et à mesure. Est-ce pertinent ? Quoiqu'il en soit c'est la démarche qui fut empruntée... et nous voulions aller voir du côté de l'herméneutique. Pour ma part, c'est l'intérêt porté à ces policiers qui aujourd'hui ont tant de peine à interpréter ce monde professionnel et social dans lequel ils évoluent, l'intérêt alors d'en faire un thème réflexif, à la fois un objet de recherche, et une expérience formatrice.

Il sous-tend à mes réflexions, la découverte de récits oraux de ces « actions impossibles », offerts par ces femmes, par ces hommes, qui chaque jour se trouvent entre le marteau et l'enclume, entre les décisions fédérales, cantonales et administratives, et la population. Qu'il s'agisse de gendarmes, d'inspecteurs ou alors de guichetiers aux naturalisations et office cantonal de la population, mais encore qu'il s'agissent de gardiens de prison ou d'employés aéroportuaires contrôlant les entrées et les sorties du pays, ou de douaniers et gardes diplomatiques, c'est lors des

formations aux *relations interculturelles et communautaires* que je dispense à ces différents services, que j'ai ressenti le besoin de ces fonctionnaires d'exprimer leurs angoisses (bien souvent sous forme d'anecdotes), et des instants d'incompréhension, face à des situations qui dépassent l'entendement.

Ma rencontre avec la sémantique de l'action, l'herméneutique et la pragmatique, a déclenché chez moi cette envie de faire parler (discuter) ces professionnels, non plus exclusivement pour *défrier*, comme il fut traditionnellement le cas, mais pour repérer l'action dans leurs récits professionnels et y développer l'analyse formative et ses vertus, postulant que la fonction discursive du récit policier permet la rencontre du subjectif avec le juridique (administratif). Ainsi le fonctionnaire de police, en outre du contenu, peut à travers son récit se situer dans l'activité sociale qui est la sienne, raison qui, comme nous le verrons, m'a amené à considérer le paradigme de *l'Identité* (comme définition unique (*ipséité*) et permanente (*mêmeté*)), et considérer alors les jeux identitaires comme des objets de formation, en les inscrivant dans une histoire de vie, saisissant mieux Bourdieu (1994) quand il écrit : « *On est sans doute en droit de supposer que le récit autobiographique s'inspire toujours, au moins pour une part, du souci de donner sens, de rendre raison, de dégager une logique à la fois rétrospective et prospective, une consistance et une constance, en cause efficiente, entre les états successifs, ainsi constitués en étapes d'un développement nécessaire (...) traité la vie comme une histoire, c'est-à-dire comme un récit cohérent d'une séquence signifiante et orientée d'événements, c'est peut-être sacrifier à une illusion rhétorique, à une représentation commune de l'existence, que toute une tradition littéraire n'a cessé et ne cesse de renforcer.* » (p.82-83)

Mais encore, y a-t-il des liens entre les transitions de la vie d'adulte et la formation expérientielle ? s'interroge Renée Houde (1989) ; la crise est-elle une occasion de formation expérientielle et de transformation expérientielle ?

Pourquoi ces questions ? Les récits de mes collègues mettent en relief les difficultés à donner du sens à la fonction policière et permettent de comprendre la différence entre explications (théoriques) et interprétations (sens de l'action). Ainsi, je me suis aperçu que les crises identitaires surviennent lorsque les tensions créées par de trop fortes contradictions, paralysent les actions en introduisant le doute permanent... et chez ces adultes, du doute il y en a ! Pour différentes raisons, j'ai remarqué que le fonctionnaire de police a de la difficulté à créer les liens décrits par Houde, en effet il se questionne sur le sens de sa mission de sécurité, sur les valeurs défendues, sur l'avenir de la société, etc. Quoiqu'il en soit, il doute énormément, traduit parfois l'angoisse ainsi ressentie en autodestruction, ou en violence physique ou symbolique envers autrui, au mieux traduit cette angoisse par une indifférence générale des problèmes de société et glisse dangereusement dans un état dépressif (le taux d'absentéisme dans la profession est extrêmement élevé).

Pour terminer cette courte introduction, les échanges oraux avec mes collègues m'ont permis de découvrir l'une des principales qualités du récit de l'activité (prescrit et réel), qui éveille le narrateur sur des aspects de sa profession qu'il n'avait pas remarquer jusqu'alors, et mon choix, pour différentes raisons, s'est porté sur le récit de rencontres auprès de personnes migrantes. En effet, comme j'ai pu le constater, et comme je vais en discuter dans ce document, parler de l'étranger, c'est alors un « *piéd dans la porte* » pour atteindre la subjectivité de la personne ; discuter de la place de l'étranger dans nos sociétés civiles, mène à parler de l'autre, cet étrange étranger, mais encore de la place des femmes, des jeunes, des toxicomanes, etc. et aussi (pour ces policiers) de la hiérarchie, du commandement, des décisions de justice (incomprises la plupart du temps), des décisions politiques (d'asile), en fin de compte du sens des missions de police, ainsi de la place de ce fonctionnaire qui, bien souvent, est dépassé par les affaires courantes. Raison pour lesquelles il est nécessaire de porter de l'attention à la formation (expérientielle), au travers du récit de la vie d'adulte et de l'interprétation (herméneutique) de l'activité policière. Et comme expliqué

dans le deuxième paragraphe de cette introduction, ces différents paradigmes sont encore aujourd'hui pour moi dissociés, non sans avoir essayé de les associer.

### **Démarche :**

J'ai commencé ce travail par une approche de la littérature écrite sur l'herméneutique. Il est vrai que dès les premiers contacts avec *ActionPlus*, je me suis plongé dans des ouvrages et cherché à comprendre Habermas, Ricœur, Arendt, Apel, remontant même à Kant ; Jeanne Hersch m'a facilité le travail par son ouvrage : *L'étonnement philosophique, une histoire de la philosophie*. Cependant je me suis aperçu que je glissais exclusivement vers le champ philosophique, perdant ainsi contact avec le terrain policier. Je cesse alors d'investiguer dans cette direction et vais découvrir ce qui a été écrit sur le travail policier. Je découvre plusieurs ouvrages : *Une psy chez les flics*, *Un ethnologue chez les policiers*, *Les policiers au quotidien, ce que fait la police*, etc. (voir bibliographie annexée), ainsi que plusieurs recherches académiques : *Face à l'Insécurité publique, une police de proximité efficace ; Des préjugés à la collaboration entre travailleurs sociaux et policiers ; Un nouvel acteur dans la vie de quartier : l'ilotier de la gendarmerie genevoise, entre rupture et prévention, entre ruptures et restaurations des liens sociaux*, travail de fourmi qui me recentre sur des questions plus proches de mes préoccupations : Qui cause ? Quelle est la situation décrite ? Quel est le statut des acteurs ? Quels sont les objectifs des situations ? Mais aussi : Quel signe d'angoisse ? Qu'est-ce qui est formateur dans l'action policière ? etc.

Je m'interroge alors sur la meilleure façon d'approcher mes collègues, et découvre le travail mené par deux chercheuses, Magalit Cohen-Emerique (France) et Janine Hohl (Canada), qui étudient les problématiques de ce qu'elles nomment le *choc culturel* chez les professionnels en situation interculturelle ; elles utilisent le récit (oral / écrit) de l'activité professionnelle pour mener leurs recherches. Je suis immédiatement séduit par la correspondance entre mes préoccupations et les leurs.

Je prends contact avec le professeur Cohen-Emerique et me rends à Paris. Sur place, je confronte mes opinions à celles du professeur, m'informe de la méthodologie utilisée et des résultats des recherches. Magalit Cohen-Emerique me suggère plusieurs entrées : *Les mécanismes de défense ; Les réactions de défense sociale ; L'identité ; La présentation de soi ; Le rôle d'autrui, la perte de la face*. (a.1)

Je rentre à Genève avec une grille d'analyse, un plan de recherche (méthodologie) et une bibliographie. J'ai entre les mains un potentiel intéressant, toutefois suis anxieux à la pensée de la façon d'utiliser ce matériel. Je lisais et relisais les documents, tout particulièrement l'un d'eux, qui disaient : « *Une analyse des chocs culturels des professionnels du champ social et éducatif intervenant auprès de migrant a mis en évidence la présence, au-delà de réactions négatives à la différence de l'autre, un sentiment de menace (selfshock) qui touche à l'identité de la personne. Ce processus est intéressant d'étudier car il apparaît dans les interactions ponctuelles, sans immersion dans un milieu culturel inconnu et chez des acteurs sociaux en position de majoritaire. La recherche porte sur les réactions défensives mises en oeuvre par ces professionnels pour rétablir leur sécurité existentielle et réaffirmer leur identité personnelle et professionnelle. Quoique apportant un soulagement immédiat de la tension provoquée par la menace et une récupération de la valeur professionnelle, ces réactions défensives bloquent les attitudes nécessaires à la compréhension des situations, à la reconnaissance de l'autre et donc à la résolution des problèmes. Il est important que les professionnels cernent ces processus afin que leur action ne se transforme pas en relation menaçant / menacé, le migrant et le professionnel occupant tout à tour les deux positions* » ; c'est alors qu'il me vint les idées pour donner suite à ce travail.

Je choisis 10 collègues, deux femmes et huit hommes. Je leur explique le sens de ma démarche<sup>1</sup> et demande de me faire parvenir une anecdote sous forme écrite, ce qui, après quoi, fera l'objet d'une analyse. La question est la suivante : « *Chacun d'entre nous a eu, au cours de son parcours professionnel, l'occasion de vivre une expérience interculturelle, ce questionnement est au cœur de mes préoccupations d'aujourd'hui. Et j'ai, pour mener à bien un travail sur le sujet, besoin de toi. C'est-à-dire de ton expérience, rassemblée dans tes souvenirs ou présente aujourd'hui. Mon but est en effet de recueillir différents témoignages d'expériences vécues. Ces témoignages pourront nous permettre de comprendre ce qu'est la menace identitaire chez les fonctionnaires de police, qui parfois nous empêchent de comprendre l'attitude de certains migrants.* » Il est entendu que la formulation de la question n'est qu'un support qui me permet d'engager la discussion... et discussion il y a eue. L'objectif étant de recueillir un témoignage et d'opérer deux entrées, l'une dite interculturelle, et l'autre herméneutique.

Je m'aperçus que la question, ainsi posée, était abstraite pour mes collègues. Ils relevaient les épaules en me disant qu'ils ne vivaient pas « d'expériences interculturelles », qu'ils n'avaient aucun problème « avec ces gens-là », que depuis longtemps ils vivaient avec des étrangers, que « mon meilleur ami est un africain... alors tu vois ! », etc. ; et ajoutaient que « s'ils » (les étrangers) se comportaient correctement, « ils » n'avaient aucune raison d'avoir des problèmes ; et je sentais que dessous l'idée qu'il faille que « ces gens là » se comportent bien, se trouvait mon intérêt de recherche.

J'étais bien mal parti et je réfléchissais au meilleur moyen d'obtenir des témoignages aussi riches et sincères que ceux que j'entendais çà et là, à l'arrière des commissariats, lors de patrouilles motorisées, ou encore au cours des formations continues. Il me vint à l'idée de fournir à mes collègues un extrait de texte rédigé pour mon livre « flic de quartier », et qui relate une intervention d'un suicide d'une jeune immigrante kurde (a.2) ; et la question fut plus directe que la précédente : « *J'ai écrit ça, qu'en penses-tu ? Tu sais j'ai parfois du intervenir dans des situations incroyables... un véritable bordel ! Et je crois bien que ce soit lié à des problèmes d'intégration... qu'en penses-tu ?* » Après avoir discuté du texte (et là je retrouvai les blocages qui m'intéressent), je leurs demandai de lire un deuxième texte écrit trois ans auparavant, et qui relate une intervention qui, à mon sens, est un cas d'école pour se pencher sur les problèmes d'interaction auprès des personnes migrantes. J'enchaînai tout aussi directement : « *Tu te souviens, je t'avais demandé une anecdote ! Eh bien voilà ce qu'un de nos collègues m'a envoyé... qu'en penses-tu ? T'en as vécu des qui y ressemblent ?* », voilà qu'enfin les langues se délièrent... je compris que le policier est plus enclin à témoigner oralement que par écrit, et qu'il était inutile de prendre trop de formes pour poser les questions.

Sur dix « échantillons », 4 ont accepté ( 3 hommes, 1 femme) que leur témoignage soit analysé (a.3).

Pour terminer, j'ai retranscrit un rapport d'arrestation destiné à un juge d'instruction, ainsi que les déclarations des protagonistes, l'intervention décrite dans la main courante du commissariat et une déclaration (sous forme de récits) d'un des agents (a.4).

## **Méthodologie :**

1 / L'outil de recherche : La méthode des chocs culturels, dite aussi des incidents critiques (Cohen-Emerique, 2003).

---

<sup>1</sup> J'ai contacté chacune des personnes indépendamment des autres, en restant volontairement discret sur les identités des collègues, ne souhaitant pas qu'ils en parlent ensemble, et ceci pour que le témoignage soit le plus sincère possible, évitant ainsi les biais, dus à l'écoute des anecdotes des autres participants.

- 2 / La population de la recherche : Policiers.
- 3 / La procédure d'analyse des chocs culturels : Grille d'analyse des chocs culturels. (a.5)
- 4 / La grille de recherche a tenté de dégager : La présentation de soi du professionnel dans la situation d'interaction, c'est le premier cas de figure. Le deuxième il s'agit de la présentation de l'autre au professionnel. Si dans les deux cas, il n'y a ni confirmation, ni valorisation de l'image renvoyée par l'autre, on évaluera une menace à l'identité ( Je me présente et ne reçois pas de confirmation. Je me suis construit une image de 'autre et il ne me renvoie pas cette image )

## Définition & cadre théorique :

### L'identité :

« L'identité personnelle est, le soi pour soi, la représentation que le sujet a de lui-même, qui constitue le socle de la personne et qui correspond au sentiment intime que chacun a de sa spécificité. Ce sentiment intime est à la fois un contenant, une sorte d'enveloppe délimitant des frontières et assurant un ancrage qu'on nomme le sentiment d'identité, et un contenu, diversifié, mouvant, constitué d'un ensemble de représentation sur soi, de caractéristiques personnelles, de sentiments, de buts, d'idéaux idiosyncrasiques. » (M. Cohen-Emerique, Congrès ARIC, 1999)

« L'acteur peut croire intimement en lui-même, à ce qu'il est (identité subjective) , il peut éprouver ce qu'il est (identité ressentie) ; il peut énoncer son identité devant les autres (identité affirmée) ; il peut présenter à autrui ce qu'il veut être (identité présentée) ; il peut présenter seulement certaines parties de ce qu'il est (identité de circonstance ou de façade) ; il peut faire un certain nombre de chose qui correspondent à ce qu'il croit devoir faire (identité agie) ; il peut enfin croire, éprouver, énoncer, présenter totalement ou partiellement ce qu'il ne veut pas être (identité négative représentée). Considérons maintenant la réponse qui nous vient du partenaire de l'acteur en question : il peut énoncer ce qu'il croit sur l'identité de l'autre (identité inférée) ; il peut énoncer ce que cet autre est subjectivement pour lui (identité vécue) ; il peut énoncer ce qu'il voudrait que l'autre soit (identité souhaitée) ; il peut se comporter de façon à ce que l'autre se comporte comme il veut qu'il se comporte (identité prescrite) , il peut énoncer ce que normalement, étant donné quelques caractéristiques banales d'identification cet autre acteur doit être (identité attribuée) ; l'identité, légale, enfin, étant, quant à elle, l'ensemble des caractéristique suffisantes pour définir un sujet par rapport aux lois et règles d'une société. » (Mucchielli, 1986, p. 21-22)

L'identité est abordée dans ce travail comme sentiment d'appartenance, d'unité et de cohérence, de continuité temporelle, de différence, de valeur, d'autonomie, de confiance et de projet.

### Le sentiment d'exister : Quatre caractéristiques (Codol 1981)

1. *Sentiment d'exister de façon différenciée* : Unité - Cohésion - Distinction.
2. *Sentiment de continuité* : Maintien de repères fixes malgré les changements, malgré la multiplicité des représentations de soi, malgré ses nombreux rôles, statuts et appartenances, et quels que soient les changements physiques et sociaux.
3. *Sentiment de cohérence* : Réduction des éléments cognitifs discordants.
4. *Valorisation* : Positivité de l'image de soi pour soi et par les autres. Attribution à soi même d'un pouvoir sur l'environnement.

Ces 4 dimensions s'ancrent dans le corps (sentiment d'intégrité corporelle), lui-même s'inscrivant dans des repères d'espace et de temps. Elles assurent la sécurité existentielle.

### **Les réactions défensives des professionnels en situations interculturelles :**

1. *La projection* : Dans la projection on situe le problème chez l'autre qui peut servir de bouc émissaire, d'autant plus facilement qu'il est un étranger. Il y a souvent une interprétation de manipulation de la part du client, d'où découle une accentuation du sentiment de danger. La menace n'est pas dans ce qu'on ressent, mais dans l'autre. Ainsi, au lieu d'expliquer sa colère contre l'autre, on affirme que c'est un manipulateur, ou qu'il montre du mépris vis-à-vis de sa profession.
2. *L'inhibition, le blocage* : L'inhibition est une réaction d'immobilisation qui apparaît dans des situations où un professionnel est confronté à des scénarios inattendus, imprévisibles, à caractère étrange et où il ne peut mettre en oeuvre son rôle professionnel. Le sujet reste figé, silencieux, devient passif, alors que le rôle professionnel implique l'investissement.
3. *La réaffirmation de sa légitimité et de sa position d'expert* : A l'opposé de l'inhibition, cette réaction est un mécanisme de défensif actif et valorisant qui consiste à restituer l'interaction dans le cadre professionnel qui légitime l'expertise de l'intervenant. Celui-ci réitère sa position, souvent avec plus de force, sans prendre en compte les réactions du client.
4. *Le formalisme, la mise à l'abri* : Par cette réaction, le professionnel présente au client des règlements, des lois du pays ou des injonctions de l'institution, plutôt que de s'investir dans une compréhension de la demande ou du comportement de ce dernier.
5. *La rationalisation* : Réaction d'explication théorique et de surenchère professionnelle pour ne pas être critiqué, désavoué. Elle se fait par rapport aux collègues dans un après-coup. L'objectif est de rendre une situation acceptable à soi-même ou compatible avec son cadre professionnel. Ce mécanisme apparaît sous formes diverses, ex. : Qu'en pense mon collègue
6. *L'approche diagnostique psychologisante ou psychiatrisante* : Tout en étant proche de la rationalisation, elle implique, en plus, une mise à distance par une approche technoscientifique. Celle-ci neutralise la déstabilisation de l'interaction, mais en amont se cache souvent une disqualification de l'autre ou sa propre impuissance. Cette démarche, qui devrait servir à trouver une issue par la compréhension de la situation, est inefficace parce qu'on utilise des schèmes tout faits. On qualifiera le client d'immature, ou on lui prêtera des mobiles inconscients par l'interprétation sauvage. Ceci permet, en même temps, de réaffirmer son expertise.
7. *L'utilisation de ses préjugés sur l'autre* : C'est une réaction courante de catégorisation lorsqu'on ne comprend pas une situation ou une conduite, sa fonction est de rassurer en donnant sens à la source de menace. Mais le sens produit est stéréotypé, il se différencie d'une signification qui se recherche d'indices observés chez l'autre ou dans le contexte.
8. *Le retournement contre soi* : Cette réaction, rencontrée dans des situations de très grande déstabilisation, peut prendre des formes diverses. Depuis une auto dévaluation de sa compétence professionnelle jusqu'à des manifestations psychosomatiques, source de souffrance (s'accuser).
9. *La déréalisation* : Mécanisme de défense du moi utilisé pour neutraliser l'angoisse liée à une situation pouvant engendrer un affaiblissement du lien au réel et des symptômes psychotiques : la situation et soi-même perdent leur réalité. Les frontières identitaires se brouillent et le professionnel a un sentiment de ne plus savoir qui il est et où il est (percevoir la situation lointaine, confuse, trouble).

10. *L'agression en retour* : L'agression en retour est une réaction rare, souvent différée, exprimée lors de l'analyse du choc en situation de formation. Il s'agit d'une attaque verbale ou d'une intimidation. On la rencontre sous plusieurs formes.
11. *Le déni de l'identité de l'autre* : Lorsque l'autre tente, par différentes voies, de préserver son identité, on voit apparaître chez le professionnel un sentiment de menace à sa propre identité parce qu'il interprète ce comportement comme orienté contre lui. Parfois même s'ajoute le sentiment d'une pression à son propre changement de la part de l'autre : « Nous aussi, nous avons droit à notre propre différence. Si on fait des concessions, on n'est plus nous-mêmes » ; « C'est nous qui faisons toujours tout le chemin. Eux, ils ne changent pas » ; « Pourquoi est-ce toujours à nous de changer ? » ; « Je veux rester moi ! ». Ces réactions nous apparaissent être une forme de résistance à une pression fantasmée à l'acculturation exercée par le migrant sur le professionnel.
12. *La soumission* : Cette réaction consiste à aller dans le sens de son interlocuteur, malgré un désaccord, pour éviter l'agressivité indirecte ou directe, qui pourrait aller jusqu'au rejet.
13. *La justification* : Cette réaction vise à montrer qu'on a toujours fait ce qu'il fallait et donc qu'on est un bon professionnel. C'est « s'enrober de vertu » sur un mode défensif avec la possibilité d'en imposer à l'autre.
14. *L'évitement du problème* : On fait comme si l'élément perturbateur était absent, en poursuivant son objectif, dans le but d'éviter le conflit.

### Analyse :

Dans un premier temps, je vais tenter une analyse des *incidents critiques pour dégager la menace identitaire chez les professionnels en situation interculturelle*, et ceci en ayant extrait les faits énoncés. Dans un deuxième temps je vais discuter des conséquences sur la menace identitaire. Dans un troisième temps mettre en avant quelques notions d'herméneutique et sémantique de l'action. Il y a lieu de préciser que les témoignages sont annexés (a.3) et qu'ils sont construits de la façon suivante : 1/ témoignage, 2/ question : « *As-tu cherché à comprendre ?* », et ceci en étant le moins directif possible, respectant mon plan d'enquête qui, je le rappelle, est exploratoire. Je souhaitai alors recueillir une donnée brute, en quelque sorte effectuer un test, découvrir s'il était possible de faire correspondre la grille d'analyse aux témoignages recueillis. Je précise que les entretiens ont duré en moyenne quarante-cinq minutes, et que ne sont retranscrits que le témoignage et la question sur la compréhension de l'événement.

### Témoignages & analyse :

1. Pour commencer, il s'agit d'une intervention dans laquelle le policier (narrateur) ramène un jeune africain, d'environ six ans, chez ses parents. Il semble que le gamin ait fugué, après une dispute familiale.

1.1 Il y a quatre protagonistes : 2 gendarmes, le père et l'enfant. Au sujet du degré d'implication du narrateur, il paraît dans un premier temps moyennement impliqué dans sa mission : « *Bon, il n'y a pas grand-chose à dire, juste je lui rappelle qu'il faut faire gaffe, qu'à cette heure-là les enfants devraient rester chez eux* » ; toutefois dans un deuxième temps, alors que le père jette un regard furieux : « *Le père m'a jeté des regards de haine* » (admettons que *haine* soit un peu fort), le narrateur semble tout à coup bien plus impliqué : « *Alors pour lui faire comprendre que je prenais la situation au sérieux, je lui ai quand même dit que ce genre de laxisme pouvait engendrer une contravention* ».

1.2 Pour le policier, il semble que le port de l'uniforme suffit à légitimer son autorité. Pendant l'entretien l'agent n'a pas semblé douter de son autorité, et ceci sans s'interroger de l'impact qu'il a sur son interlocuteur. La présentation de soi du narrateur n'a pas trouvé confirmation : « *J'engage*

la conversation (...) *Le père m'a tout de suite repris, a dit à son fils de filer dans sa chambre* » ; et l'image renvoyée est dévalorisée et en contradiction par rapport à celle qu'il en attendait.

Première hypothèse : Il est probable qu'il y a dans cette affaire *menace à l'identité*.

1.3 Les 4 caractéristiques du sentiment d'exister peuvent être considérées comme étant menacés : 1 / L'unité : le narrateur n'est pas reconnu comme seul autorité. 2 / Continuité : cela engendre un sentiment de perte de repère, il est souvent dit, dans la corporation, que la police est le dernier rempart à la démocratie. 3 / Cohérence : dans ce cas l'identité personnelle est cohérente pour autant que les points 1 et 2 soient respectés. 4 / Valorisation : l'image professionnelle que le narrateur semble vouloir défendre est bafouée, un sentiment de dévalorisation de son identité personnelle peut-être ressenti.

L'on peut faire l'hypothèse d'une menace identitaire.

1.4 Le narrateur est déstabilisé pour ne pas être reconnu dans son autorité : « Et le père m'a tout de suite repris (...) Nous avons été mal reçus et honnêtement je n'avais plus envie de lui cirer le pompes ». Les réactions de défenses retenues sont : La projection : « Mais il n'a pas compris qu'en nous recevant mal, il engendrait une situation merdique... » ; la réaffirmation de sa légitimité et de sa position d'expert (mais encore le formalisme) : « Je lui ai quand même dit que ce genre de laxisme pouvait engendrer une contravention » ; la rationalisation : « C'est comme ça chez eux, les gamins n'ont pas à participer aux dialogues de leur parent ».

1.5 Il n'y a pas de négociation identitaire, pas de ressources : « Si j'ai cherché à comprendre ? Ben oui, j'ai compris, mais rien de plus, j'ai appris en relevant l'identité qu'il était congolais ». Il ne semble pas que l'explication fournie par le père suffise pour que le narrateur comprenne l'enjeu de l'autorité paternel dans une famille africaine : « Il s'est excusé plusieurs fois et c'est seulement alors qu'il m'a expliqué que devant son gosse il ne pouvait pas recevoir de leçon... ça dignité... ».

1.6 Le narrateur s'attend à être reçu avec le respect dû à son statut, cependant le père lance : « *des regards de haine (...) Et le père m'a tout de suite repris* ». Les conséquences sont lourdes, car si les deux protagonistes restent sur leur position, le policier se sentira obligé de se faire respecter, et, très certainement, demandera au père de l'accompagner au commissariat. Le père se verra renforcé dans les préjugés qu'ils portent sur la police.

1.7 Il y a atteinte à la face. L'image valorisante de l'autorité est pour le narrateur bafouée.

1.8 Il y a menace à l'identité professionnelle, personnelle et sociale.

1.9 Dans ce cas les valeurs ébranlées sont celles de l'autorité d'Etat, représentées par l'agent de police.

2. Le deuxième témoignage est une intervention pour du bruit chez un couple marié d'ex-Yougoslavie (Kosovo). L'appel a été effectué par des voisins.

2.1 Il y a 4 protagonistes : 2 gendarmes, un homme (époux) et une femme (épouse). Le narrateur semble être moyennement impliqué dans cette affaire. Il va être dérangé plus par le comportement culturel de l'époux, vis-à-vis de son épouse, que par le bruit causé par la dispute.

2.2 Le narrateur est convenablement accueilli et l'interlocuteur respecte son autorité, ainsi la présentation de soi de l'agent est confirmée : « *Alors il nous accueille et nous fait rentrer* ». L'image n'est pas dévalorisée : « *Je dois reconnaître qu'il était poli, souriant tu vois moi j'ai même trouvé ça faux-cul* » ; l'agent semble être surpris d'être reçu de la sorte.

Première hypothèse : Il ne semble pas qu'il y ait menace à l'identité. Quoique les propos tenus en dehors du témoignage retranscrit, révèle un doute quant à l'authenticité de l'accueil, ce qui pousse l'agent à plus investiguer.

Il n'a pas de menace au sentiment d'exister. Dans ce cas l'unité, la continuité, la cohérence et la valorisation ne semblent pas être menacées.

L'hypothèse d'une menace identitaire n'est pas confirmée.

2.4 Cependant, le narrateur semble déstabilisé dans la deuxième partie du témoignage : « J'ai appelé la femme, la cuisine était toute proche. Tout d'abord, elle ne m'a pas répondu et c'est le type qui parlait toujours. Alors je lui ai demandé de se taire (...) Et le type qui n'arrêtait pas de me parler, alors là il n'était vraiment plus sympathique, gonflant, je dirai même ». Les réactions défensives sont : La projection : « Et le type qui n'arrêtait pas de parler, alors là il n'était vraiment plus sympathique, gonflant je dirai même » ; La réaffirmation de sa légitimité et de sa position d'expert : « Je te garantis que je suis reparti en ayant pu parler à la femme, juste pour emmerder le mec... » ; l'approche diagnostique psychologisante : « On sait que les femmes ne sont pas libres de s'exprimer » ; le déni de l'identité de l'autre : « Alors, j'étais content d'avoir montré au mari que chez nous les femmes sont considérées... ».

2.5 Pas de négociation identitaire, pas de ressources : « Euh ! non... oui ! on sait que les femmes ne sont pas libres de s'exprimer, mais j'ai pas cherché plus », voire même une sorte de provocation : « Je te garantis que je suis reparti en ayant pu parler à la femme, juste pour emmerder le mec, elle ne m'a peut-être pas comprise, mais elle a secoué la tête en souriant. Alors j'étais content d'avoir montré au mari que chez nous les femmes sont considérées... ».

2.6 La première partie semble correspondre au scénario attendu. Toutefois la seconde partie, quant à l'attitude de l'époux vis-à-vis de son épouse, menace le narrateur dans les valeurs occidentales d'égalité homme / femme. Conséquences moyennes.

2.7 Il n'y a pas atteinte directe à la face.

2.8 Il y a menace à l'identité sociale. Le narrateur veut donner une leçon à l'époux en le provoquant et discutant avec son épouse.

2.9 Il n'y a pas véritablement de menace à l'identité professionnelle, toutefois la question à se poser est la suivante : *Est-il opportun qu'un policier donne une leçon à ce couple de requérant d'asile ?* (la question est d'importance si l'on considère que la police est un agent de socialisation. En admettant qu'il y a bien d'autres façons pour expliquer les valeurs du pays d'accueil).

3. Il s'agit de l'accueil au comptoir du commissariat. Une jeune femme d'origine chinoise se présente pour déposer une plainte. Elle demande le double du document, ce qui lui est refusé (dans

tous les cas, aucun double n'est remis aux plaignants, seul le juge d'instruction (Parquet) peut en fournir). La jeune chinoise semble ne pas comprendre et revient plusieurs fois de suite<sup>2</sup>.

3.1 Il y a 2 protagonistes : 1 gendarme et une jeune fille. La narratrice est moyennement impliquée dans l'affaire, elle est plus dérangée de n'avoir pas été entendue que par le comportement de la jeune chinoise.

3.2 Dans un premier temps la présentation de soi n'est pas menacée. Dans un deuxième temps (quand la jeune chinoise revient), la présentation de soi de la narratrice n'est plus confirmée, étant entendu qu'elle a pensé être comprise à la première visite : « *Le lendemain, elle revient et je vois qu'elle demande la même chose à ma collègue (...) je reprends mon service deux jours plus tard et elle revient. Je me suis un peu énervée et lui ai dit que ça suffit* ». L'on peut conclure que l'image de l'agente en ressort dévalorisée par le fait de n'être pas écoutée (reconnue). L'image que la narratrice se fait de la jeune chinoise, dans un premier temps, est qu'elle n'a pas compris le message à cause de la langue : « *J'ai mis ça sur le compte de la barrière des langues* ». Dans un deuxième temps la narratrice doute de la bonne foi de la jeune fille et ne comprend pas son comportement.

Première hypothèse : Il est probable qu'il y a *menace à l'identité*.

3.3 La narratrice est vexée par les retours de la jeune chinoise. Il a y menace au sentiment d'exister : 1/ L'unité : l'agente a pour habitude d'être entendue. 2/ Continuité : sentiment de perte de repères. Si ce qui est expliqué par la police n'est pas cru, c'est l'autorité de l'Etat qui est mise en cause. 3 / Cohérence : les points 1 et 2 doivent être respectés pour qu'il y ait cohérence dans la mission de la police. 4 / Valorisation : l'image professionnelle et personnelle sont bafouées, un sentiment de dévalorisation de sa fonction, mais encore le sentiment de passer pour une menteuse, peuvent engendrer un fort sentiment de dévalorisation.

L'hypothèse d'une menace identitaire est confirmée.

3.4 La source de la menace est les retours de la jeune chinoise, ce qui menace l'autorité de l'agente de police. Les réactions défensives sont : La réaffirmation de sa légitimité et de sa position d'expert : « *Je me suis un peu énervée et lui ai dit que ça suffit (...) On a déjà pas mal de boulot, s'il faut répéter les mêmes trucs...* » ; L'évitement du problème : « *On a déjà pas mal de boulot, s'il faut répéter les mêmes trucs* ».

3.5 Il n'y pas de négociation identitaire, pas de ressource : « *Non ! je ne connais aucun chinois* ».

3.6 La narratrice s'attend à ce que la cliente comprenne qu'il n'est pas possible pour la police de remettre un double des plaintes déposées aux commissariats. Elle ne comprend pas les raisons pour lesquelles la jeune chinoise revient plusieurs fois de suite.

3.7 Il y a atteinte à la face. L'agente a le sentiment de passer pour une menteuse.

3.8 Il y a menace à l'identité professionnelle et personnelle.

3.9 La valeur ébranlée est l'autorité de l'agente de police, ainsi à celle de l'Etat.

---

<sup>2</sup> Pour comprendre l'origine du conflit, il faut se souvenir que dans plusieurs langues, comme le chinois, le « non » n'existe pas sous la forme que nous le connaissons en Europe. De plus, concernant les structures étatiques chinoises, un refus, quel qu'il soit, peut être acheté ou négocié, bien souvent il suffit de passer à plusieurs reprises auprès du fonctionnaire récalcitrant pour obtenir ce que l'on veut, moyennant un service ou de l'argent.

4. Dans ce quatrième et dernier témoignage, il s'agit de plaintes déposées par le comportement de la clientèle d'un café africain. De nombreuses bagarres sont à déplorer, des fermetures tardives, de l'excès de bruit, etc. Les policiers du secteur interviennent presque tous les soirs et ceci depuis un certain temps... sans améliorations.

4.1 Les protagonistes se comptent par dizaines. Toutefois pour simplifier l'analyse, l'on peut repérer le narrateur et la clientèle du café restaurant, soit 2 protagonistes. Le narrateur semble fortement impliqué par cette affaire.

4.2 La présentation de soi du narrateur ne trouve pas de confirmation et la représentation de l'autre qu'avait le narrateur, se trouve confirmée puisque l'image est déjà dévalorisée : « *Alors on intervient et à chaque fois, je t'assure, ça fini mal. Je sais d'avance que ça va bastonner, j'enlève ma montre et pose mes lunettes (...) Les ordres ils s'en foutent, tu te demandes s'ils préfèrent les flics de chez eux, qui cognent sans hésiter* ».

Première hypothèse : Il est probable qu'il y a *menace à l'identité*.

4.3 Les affects et remarques sont de l'ordre de l'incompréhension : « Je comprends pas pourquoi ils ne ferment pas à l'heure. Ils provoquent car nous allons presque tous les soirs. Ils ne comprennent pas qu'en Suisse on ferme à deux heures, point, et moi je comprends pas qu'ils ne peuvent pas comprendre ça ». Il y a une menace à l'identité personnelle, au sentiment d'exister : « Et tous te regardent de haut... » : 1 / L'unité : l'unité due à la fonction et à l'autorité est menacée. 2 / Continuité : les repères sont ébranlés, les interventions successives ne semblent pas avoir d'effets, ni les contraventions. 3 / Cohérence : l'autorité bafouée, se sont les valeurs de l'Etat de droit qui est ébranlé. 4 / Valorisation : l'agent a le sentiment d'être dévalorisé dans sa fonction.

L'hypothèse d'une menace à l'identité est confirmée.

4.4 Les sources de menace sont à relever dans l'incompréhension du mode de fonctionnement de la clientèle qui ne semble pas comprendre les interventions successives de la police. Le narrateur est menacé dans son identité professionnelle, entendu qu'il n'est pas reconnu dans son rôle. Les réactions défensives sont : La projection : « *Je sais d'avance que ça vas bastonner...* » ; l'approche diagnostique psychologisante : « *Nous on essaye de parler, on est cool, à mon avis, et eux s'emportent (...) ... tu te demandes s'ils préfèrent les flics de chez eux...* » ; la déréalisation : « *Comment tu peux comprendre* ».

4.5 Il n'y a pas de négociation identitaire, n'y de ressources : « J'ai des potes africains, ils ne comprennent pas non plus et d'ailleurs ne fréquente pas ce lieu ».

4.6 Le scénario attendu est que le responsable de l'établissement contrôle sa clientèle, que celle-ci fasse moins de bruit, consomme moins d'alcool et qu'il y aille moins de bagarre. De plus, l'établissement devrait fermer à deux heures du matin, ce qui est rarement le cas. Le décalage entre le scénario reçu et l'attendu engendre une incompréhension de par et d'autre et l'on peut imaginer le renforcement des préjugés négatifs à l'encontre, et des africains, et des policiers.

4.7 Il y a atteinte à la face. Le statut du narrateur n'est pas respecté.

4.8 L'identité professionnelle semble seule en cause.

4.9 Les valeurs ébranlées sont celles que représente l'autorité de la police.

## A propos des récits :

Les savoirs ne suffisent pas à répondre à l'action investie... Or, l'action investie est productrice d'intention et de subjectivité. Choisir l'herméneutique de l'action comme champ théorique, offre les moyens de mettre du sens sur l'action professionnelle, au travers des événements, des actions et des facteurs de changements et d'apprentissages, partant du principe que les séquences de vie, situées dans l'espace et le temps, révèlent l'individu dans son rapport à la société. Ainsi l'objectif est d'atteindre une forme de réhabilitation de soi à travers le récit, celui-ci resocialisé par l'interaction produite entre le narrateur et ses collègues, et protégés dans des espaces de formation. Les récits ayant des buts, des motifs et des acteurs, la question est alors de savoir s'il est possible de parler des motivations (subjective et objectives) de l'action racontée.

## Deux définitions :

*« L'herméneutique de la conscience historique de Ricœur est une refondation de la valeur productrice (poïétique) du récit pour re-présenter (mimesis) l'action en la transformant par une mise en ordre, en sens, en intrigue (muthos). Cette mise en ordre, en intrigue est donc toujours relative à cette double référence. Le récit, en articulant l'action, produit donc une genèse de sens faite de synthèse de l'hétérogène, de concordance de la discordance (...) Ricœur définit cette identité narrative comme un ipse, un soi-même réfléchi, se construisant par cette réflexion même, qui, par le récit, déploie et conjugue la dialectique de reproduction d'une base identique (idem) à l'altération permanente des autres (alter). » (Pineau & Le Grand, 1993, p. 79-80)*

*« Celle-ci étant la démarche philosophique qui donne au concept d'interprétation une signification spécifique, issue de l'exégèse des textes sacrés ou profanes et de la jurisprudence dans le champ du droit, la notion de croyance rentre dans son champ par l'intermédiaire de l'interprétation de soi, réflexivement liée à la compréhension des actes de discours, des actions, des récits et en général des oeuvres qui servent de médiation entre soi et soi-même. La compréhension de soi, développé en interprétation de soi, met en action des actes de discours classés parmi les verbes de type assertif, tel que amuser, certifier, témoigner, attester, jurer. L'attestation a ceci de remarquable qu'elle invoque la position de témoin de l'état de choses représenté. Or parmi ces états de choses figurent mes pouvoirs, mes capacités, mes dispositions. Une nouvelle forme de croyance se désigne ici sous la forme : « je crois que je peux, je le crois, je l'atteste, j'en témoigne. » Ici, croire n'est pas moins que savoir. C'est une assurance, une confiance non doxique, qui n'a cours que dans la région d'énonciations ayant affaire au soi, à l'ipséité. On retrouve, au terme de ce long détour, la mémoire de l'assentiment stoïcien et cartésien, la croyance-loi de la philosophie pratique kantienne, de la véridiction au sens sémiotique » (Encyclopaedia Universalis France, 1998).*

Ces quatre témoignages présentent certaines caractéristiques communes. Tout d'abord il s'agit d'une situation où le fonctionnaire de police se trouve en présence d'un comportement qu'il interprète difficilement, que ce soit au sujet de la tolérance au bruit, des disputes, parfois violentes, ou de mésententes culturelles, etc. Mais encore, des situations dans lesquelles les sentiments de menaces identitaires proviennent d'une mauvaise interprétation des us et coutumes de chacun. Faut-il pour autant conclure qu'il suffit d'apprendre des techniques pour comprendre ? Je ne le crois pas. J'ai noté que dans 3 cas (sur 4) la projection fut utilisée comme réaction défensive, dans 3 cas la réaffirmation, 2 cas l'approche diagnostique, 1 cas la déréalisation et 1 cas la rationalisation. Je note que le blocage n'est pas ressorti des témoignages, il faut penser que le fonctionnaire a intégré l'autorité qu'il représente et, quoiqu'il arrive, va au bout de sa mission (parfois au-delà de ce qu'il lui est demandé) ; ceci peut avoir pour conséquence à vouloir imposer, coûte que coûte, une version de la réalité... il va de soi qu'un tel comportement peut avoir des effets déstabilisants dans la

relation à l'autre. Je note encore que dans aucun des cas, le formalisme n'a été utilisé. L'on peut imaginer qu'il s'agit plus d'un hasard dû au petit nombre d'échantillon, car le formalisme va de paire avec la réaffirmation, celle-ci utilisée dans 3 cas.

Il est à noter que la projection revient dans 3 cas, ce qui laisse penser que le scénario attendu est primordial dans l'issue de l'intervention. Dans aucun cas le retournement contre soi ou l'agression en retour ne sont utilisés comme réactions défensives. Là encore, je postule qu'il s'agit de l'image véhiculée par le fonctionnaire de police qui ne peut se laisser aller, et, doit souvent rapidement s'interposer et prendre des décisions immédiates. Je n'ai relevé aucune réaction défensive de soumission ou encore de justification, et l'évitement du problème n'a été utilisé qu'à une seule reprise.

Dans Les textes d'action (Revaz, 1997) l'auteure écrit : « La présence d'actions dans le texte suffit généralement pour accorder à celui-ci le statut de récit. L'opinion commune semble effectivement fonder la spécificité du narratif sur un critère référentiel : est catégorisé comme récit tout texte qui présente un déroulement d'actions. En ce sens, dire l'action, c'est raconter. » (p.7) Revaz cite Ricœur (1986) qui établit un rapport entre l'action et le récit, en affirmant que la composition d'une intrigue narrative est toujours ancrée dans le monde de l'action : « Le récit est un procédé de redescription, dans lequel la fonction heuristique procède de la structure narrative et où la redescription a pour référent l'action elle-même. » (p.223) Ainsi, l'association spontanée de l'action et du récit résulte (pour l'auteure) de l'opposition de la narration et de la description, opposition qui fixe le récit comme le lieu textuel des représentations d'actions et la description comme le lieu des représentations d'états. Toutefois, elle ajoute que l'observation attentive de textes d'action variés, montre que tout texte d'action n'est pas obligatoirement un récit : « Les rapports, modes d'emploi, recettes, chroniques, horoscopes et notices nécrologiques du langage ordinaire constituent autant de textes qui réfèrent à des actions, sans pour autant être des récits. » (p.9) Elle rappelle qu'au XIXe siècle, les ouvrages de littératures et de rhétorique s'accordent pour distinguer, parmi les textes qui racontent ou qui décrivent, un nombre relativement restreint de catégories : la Narration (avec ses variantes), la Description, le Portrait et enfin le Tableau. Et met en exergue que ces « textes » présentent d'évidentes similitudes thématiques, il s'agit de rapporter, soit des actions humaines, soit des événements naturels. En découle tout naturellement des interrogations sur l'action et deux types de récits : le récit d'événements et le récit d'actions.

Les actions impliquent des buts dont l'anticipation ne se confond pas avec quelque résultat prévu ou prédit, mais engage celui dont l'action dépend. Les actions, en outre, renvoient à des motifs qui expliquent pourquoi quelqu'un fait ou a fait quelque chose, d'une manière que nous distinguons clairement de celle dont un événement physique conduit à un autre événement physique. Les actions ont encore des agents qui font et peuvent faire des choses qui sont tenues pour leur oeuvre, ou, comme on dit en français, pour leur fait : « *En conséquence, ces agents peuvent être tenus pour responsables de certaines conséquences de leurs actions.* » (Ricœur, 1986, p. 169)

Les 4 récits font apparaître les difficultés d'interpréter les enjeux en mouvements, entre soi et l'autre. N'y a-t-il plus d'étonnement et d'envie de comprendre l'action de l'autre ? Je cite Caloz-Tschopp (2001) « *l'étonnement est constitutif de toute démarche de compréhension* » (sous l'angle de Karl Otto Apel) ; mais encore « *Le phatos de l'étonnement est une sorte de traumatisme qu'il s'agit de pâtir, pour s'engager pleinement dans la compréhension* ». En outre Caloz-Tschopp cite Hannah Arendt : « *L'imagination est capital pour saisir ce que l'étonnement fournit. La compréhension pense les images en terme de sens. L'étonnement et l'imagination sont donc nécessaires à la compréhension. Comme ils seront nécessaires au jugement, à la mémoire et au récit* ». A savoir qu'Hannah Arendt dénombre deux formes d'imagination : la reproductive (se représenter du connu absent), de la productive (se représenter du nouveau). C'est pourquoi, dit Caloz-Tschopp, la compréhension est un acte continu de mouvement de résistance et de création.

A propos de l'agir (Arendt, 1995) : « Ce don (de l'humain), nous l'appelons, dans le langage courant et éculé, l'agir. C'est à l'agir qu'il revient en particulier de déclencher des processus dont l'automatisme ressemble ensuite beaucoup à celui des processus naturels, et c'est à lui en particulier qu'il revient de prendre un nouveau commencement, d'inaugurer quelque chose de neuf, de prendre l'initiative ou, pour dire de façon kantienne, de commencer par soi-même une chaîne. » (p. 70-71)

Il est temps de décrire dans quelles circonstances les 4 récits ont été produits, puis de décrire le cours de l'action. Je rappelle que j'ai approché 10 collègues pour obtenir leurs témoignages, sous forme de récit d'action, d'une intervention dans laquelle ils ont été en présence d'une incompréhension culturelle, et ceci à la suite d'une observation que j'ai faite, sur la possibilité offerte au formateur de « rencontrer » la subjectivité de l'apprenant en lui demandant de s'exprimer sur le regard qu'il porte aux populations migrantes. Seul 4 collègues ont autorisé que leur récit soit analysé. Du point de vue sémantique de l'action, le policier navigue entre les mondes objectifs (instrumentation), sociaux (concertation) et subjectif (symbolisation). En effet, il ressort des entretiens la difficulté de se retrouver « *entre le marteau et l'enclume* », difficulté à devoir faire respecter des données objectives (ex. légiférer sur la Loi Fédérale sur le Statut et l'Etablissement des Etrangers), ainsi interpellier des personnes, ou encore leur refuser l'accès au territoire, etc. alors que dans le même temps, des pressions politiques font état d'exagération des autorités et demandent que les dossiers soient une nouvelle fois examinés, mettant le fonctionnaire dans des situations délicates ou finalement aucune décision officielle n'est prise, l'obligeant de ménager, et le requérant, et la hiérarchie administrative.

Lors des entretiens, il a plusieurs fois été fait mention de la lassitude des fonctionnaires, et, les réactions peuvent aller du congé maladie, à l'indifférence généralisée, ou en évitant de se mettre en situation délicate, décidant alors de ne plus intervenir (pour ceux qui peuvent se le permettre, entendu que pour des guichetiers, il est difficile de ne pas répondre aux demandes de la clientèle).

Ici le monde social est inévitablement imbriqué dans celui de l'objectif, étant donné que le fonctionnaire de police est en relation étroite avec la population, et quelle qu'elle soit. Les lourdes tâches sociales exigées des policiers, font état de la nécessité d'une médiation sociale entre les structures exécutives et législatives et les problèmes quotidiens vécus par la population. Là encore, le fonctionnaire de police intervient (comme d'autres acteurs) et fait office de médiateur de quartier. La concertation est l'une des tâches qui lui est attribuée. La question ici est de savoir s'il est formé à cela.

Et quant est-il de la subjectivité ? J'ai remarqué lors des entretiens et des récits entendus çà et là, qu'entre le discours officiel, mis en mots dans les rapports de police, et les paroles prononcées à l'arrière du commissariat, il y avait deux mondes. Mais est-ce surprenant ? Ce qui est intéressant, c'est de relever les détails, les non-dits, les insinuations, les silences, etc. Et c'est pourquoi j'ai relevé pour ce projet indépendant *ActionPlus*, un rapport d'arrestation, les déclarations des protagonistes de l'affaire, mais encore me je me suis entretenu avec l'un des gendarmes qui est intervenu (a.4).

Il apparaît clairement que les énoncés destinés au palais de justice (rapport) sont de l'ordre de la description et de la constatation, nulle place accordée à l'évaluatif. En effet, il est nécessaire, et pour cela plusieurs correcteurs prennent garde au contenu du rapport, que le discours ne soit pas argumentatif, et ceci alors que l'on pourrait imaginer le contraire, mais rappelons-nous que la police est un organe de constatation et qu'il appartient à la justice d'argumenter, d'interpréter et d'évaluer l'action. Par exemple, représentons-nous l'avocat, d'où l'approche du genre est oratoire et qui favorise la fonction impressive, au langage hyperbolique, emphase et image saisissantes... bien

éloigné de la description des faits du policier, celui-ci tenant un discours descriptif à la focalisation réaliste, à contrario d'une focalisation interne d'un discours narratif.

A propos du rapport de police, celui-ci doit s'approcher au plus près du temps vécu, au contraire les récits d'action offerts par mes collègues sont un temps raconté. Mais encore dans le rapport de police, le message met en valeur le référent, aux données objectives, et à l'absence d'indices de jugement. Alors que le récit est expressif (jugement / émetteur en valeur) ou impressive (injonction / récepteur en valeur), parfois au genre polémique ; sans délaissier le genre romanesque utilisé dans la littérature policière.

Il est à noter que le rapport d'arrestation est rédigé selon des prescriptions précises et plusieurs fois actualisées durant l'année (selon les directives des magistrats). Sous la rubrique intitulée « objet » doit mentionner exclusivement l'identité simple du ou des auteurs de l'infraction présumée, ainsi que les motifs de celle-ci. Sous la rubrique « exposé des faits », doit mentionner l'identité complète de ou des auteurs de l'infraction présumée, ainsi que les détails de ce qui a été constaté par l'autorité. Sous celle « déclarations » apparaît les auteurs des déclarations en annexe. La rubrique « constatations » explique dans le détail l'intervention de la police, les motifs de l'interpellation, les résultats des investigations et les confrontations d'avec les déclarations (relevons que c'est sous cette rubrique que des indices de jugements peuvent apparaître, l'agent perdant ainsi sa neutralité). Pour terminer la rubrique « usage de la contrainte » permet d'un simple coup d'œil comprendre les raisons pour lesquels le prévenu est soit blessé, ou qu'il prétend avoir été interpellé d'une façon expéditive.

Pour terminer, l'interprétation du récit demande un effort de décontextualisation, raison pour laquelle nous pouvons relever dans les divers documents annexés au dossier, le genre de discours qui, parfois dans le même texte, navigue entre la neutralité d'un IL, et l'implication d'un JE / NOUS. Est-ce un signe du narrateur, de cette difficulté à se prononcer en tant qu'un professionnel, sans émettre un seul jugement ? Alors ne faut-il pas prendre garde et entendre Lévy (1990) : *« Lorsque l'on range d'un côté les choses et les techniques et de l'autres les hommes, le langage, les symboles, les valeurs, la culture ou le monde de la vie, alors la pensée commence à déraiper »* (p.15)

## **Conclusions :**

Comme discuté en introduction, à la relecture de ce travail je me trouve partagé entre la satisfaction d'avoir exploré un champ qui m'était mal connu (aujourd'hui il me semble mieux comprendre la problématique, sans toutefois en maîtriser le sens) et le sentiment de m'être perdu entre la pratique et la théorie ; quoiqu'il en soit c'est la première fois que je « décortique » des récits de la sorte, et, il faut bien le reconnaître, j'y ai pris du plaisir. Le bonheur aussi d'entendre des collègues s'exprimer à propos de questions qui me tiennent à coeur depuis de nombreuses années ; le bonheur encore d'avoir un cadre théorique solide et une direction de recherche à mener à l'avenir, en restant conscient que pour conclure ainsi, il me faut attendre la critique de l'exercice, ainsi confronter le regard du professeur d'avec celui de l'étudiant.

Ce travail ne reporte que 4 entretiens (5 en comprenant celui du rapport d'arrestation), qui de surcroît sont extrêmement courts, et un rapport type d'arrestation et ses documents annexes. Là encore, je souhaitais fournir plus de matière pour mon analyse. Je me suis rendu compte, au fur à mesure de l'année académique 2002 / 2003, que le temps allait me manquer pour remplir le contrat d'*ActionPlus*. Il est vrai que je me suis inscrit à treize cours et qu'il fallut gérer la restitution des travaux en fonction, et des exigences des professeurs, et de mes obligations professionnelles. Raison pour laquelle je me suis gardé l'analyse des récits, et l'établissement du présent dossier pour la période estivale.

Me plonger dans la littérature, découvrir des positions d'auteurs connus ou moins connus, naviguer sur le WEB à la recherche d'études sur l'univers professionnel des policiers, et aujourd'hui être en possession d'une bibliographie complète sur ce qui a été écrit sur le sujet, est une immense satisfaction. En effet, cette littérature va étoffer les contenus de mes formations dispensées aux écoles de police et va me servir pour l'établissement de mon mémoire de licence que je souhaite présenter au printemps 2004, mais encore me facilitera dans les réflexions que je souhaite mener à propos de l'infrastructure désuète (voire inexistante) des programmes de formation continue du Département de justice et police.

Ce travail, qui je le rappelle est étendu sur presque une année, ma permis encore de réfléchir sur les réflexions morales (déontologie professionnelle), qui sont inséparables des notions de responsabilités de l'activité policière, et qui prennent sens dans les propos tenus par certains collègues à l'encontre, entre autre, des communauté étrangères. Comment entendre « *que ces gens là n'ont qu'à rentrer chez eux ! Qu'ils n'ont qu'à s'intégrer ! Qu'ils ne sont pas comme nous ! Des voleurs ! etc.* », aujourd'hui, et plus que jamais, le travail policier exige des valeurs morales et éthiques, qui obligent les directions, les Etats-majors et le pouvoir politiques de mettre à disposition des fonctionnaires, des accompagnements institutionnels de premières qualités. En effet, l'homme, la femme, en contact quotidien avec des problématiques relationnelles extrêmement pointues, d'une société en accélération constante, peut ne plus comprendre les actions, les comportements, futiles soient-ils, des populations fragilisées.

D'où l'intérêt que je porte en tant que formateur, aux théories de l'action, et, aux rôles joués par notre volonté, réelle ou subjectives, dans l'activité professionnelles.