



UNIL | Université de Lausanne

Institut de sociologie
des communications
de masse

Michaël Meyer
Email : michael.meyer (at) unil.ch

ACCUEIL ET SERVICE AU GUICHET DE POLICE

UNE APPROCHE ETHNOGRAPHIQUE

Mémoire de licence en Sciences sociales
Soutenu en octobre 2005

Présenté par MEYER Michaël

Directeur Prof. Paul BEAUD

Plan

I. Introduction et présentation du travail	p.5
II. Présentation des terrains de recherche	p.6
III. Présentation méthodologique :	p.8
1. « Une résistance délibérée au projet de connaître »	p.8
1.1 Opacité, secret, discrétion	p.8
1.2 Le « vrai » travail policier	p.9
1.3 La tradition de recherche empiriste	p.10
2. Observation directe et <i>fieldwork</i>	p.11
2.1 Les trois tâches du <i>fieldwork</i>	p.11
2.2 L'usure sociologique	p.13
2.3 Le paradoxe de l'observateur	p.14
3. Les situations sociales	p.15
3.1 « La police est un marteau »	p.15
3.2 La microsociologie interactionniste	p.17
3.3 Action située et approche situationnaliste	p.18
3.4 Entre émergence et contrainte : le sociologue « go-between »	p.19
4. L'analyse des interactions policier/citoyen	p.20
4.1 Le triple niveau de légitimité : moral, légal, situationnel	p.21
4.2 Dynamique multi-niveaux	p.23
4.3 La situation située	p.24
IV. Observations et analyse	p.25
1. Une séquentialisation de l'analyse	p.25
2. Brève présentation ethnographique	p.27
3. Ouverture : entrée, anticipation et disponibilité	p.31
3.1 Entrée et ouverture de l'interaction	p.32
3.2 Relève et synchronisation	p.33
3.3 Anticipation et maîtrise de l'ordinaire	p.34
3.4 Attentes et confirmations	p.36

3.5	Disponibilité et présence à la situation	p.38
3.6	Ordre de passage	p.39
3.7	La présence justifiée	p.41
4.	Verbalisation de la demande	p.43
4.1	« C'est pour quoi ? »	p.43
4.2	Silence et insuffisance de verbalisation	p.47
4.3	Rendre les routines explicites	p.48
4.4	« Je viens pour... »	p.50
5.	Le <i>faire</i> et le <i>dire</i> juste	p.53
5.1	Entre déférence et méfiance	p.53
5.2	« Donner le change »	p.54
5.3	Interprétation et motivation	p.56
6.	De la demande élaborée à la réponse initiale : un processus de sélection	p.58
6.1	Narration et stabilisation des énoncés	p.58
6.2	L'indétermination du champ d'activité	p.63
6.3	La sélection : gestion de la nature des tâches	p.65
6.4	Catégorisation et référenciation	p.70
7.	De la réponse initiale à la réponse élaborée : un processus de négociation	p.71
7.1	Organisation technique et organisation sociale	p.71
7.2	La détermination des moyens d'action	p.73
7.3	La négociation : gestion de la procédure d'exécution des tâches	p.76
7.4	Routines et actualisation	p.79
7.5	Faire le policier : un accomplissement pratique	p.82
V.	Conclusion	p.84
•	De l'indétermination de la demande à la détermination de la réponse	p.84
•	La co-production du complexe demande-réponse	p.85
•	Appendice méthodologique	p.86
VI.	Bibliographie	p.88
VII.	Notes	p.92

« Police : A toujours tort »

Gustave Flaubert, *Dictionnaire des idées reçues*

« L'homme ne s'était pas attendu à de telles difficultés, il avait pensé que la Loi devait être accessible à tout le monde et en tout temps, mais maintenant, en observant la sentinelle [...], il se décide à attendre quand même jusqu'à ce qu'on lui permette d'entrer. La sentinelle lui donne un escabeau et le fait asseoir à côté de la porte. Il reste assis là des jours et des années. Il multiplie les tentatives pour qu'on lui permette d'entrer et fatigue la sentinelle de ses prières. [...] Avant sa mort, tous ses souvenirs viennent se presser dans son cerveau pour lui imposer une question qu'il n'a pas encore adressée à la sentinelle. [...] 'Que veux-tu donc encore savoir ? demande [la sentinelle], tu es insatiable. – Si tout le monde cherche à connaître la Loi, dit l'homme, comment se fait-il que depuis si longtemps personne que moi ne t'ait demandé d'entrer ?' Le gardien voit que l'homme est sur sa fin et, pour atteindre son tympan mort, il lui rugit à l'oreille : 'Personne que toi n'avait le droit d'entrer ici, car cette entrée n'était faite que pour toi, maintenant je pars, et je ferme la porte'. »

Franz Kafka, *Le Procès*

I. INTRODUCTION ET PRESENTATION DU TRAVAIL

Le travail présenté ici s'inscrit dans un questionnement plus large sur le travail de la police. Plus spécifiquement, c'est le travail policier mené auprès de la réception des postes de police qui a été l'objet de nos observations et de nos réflexions. Cet objet d'étude, s'il nous permet de réinvestir les résultats issus des recherches en sociologie du travail ou en criminologie, offre également l'opportunité de rediscuter certaines bases de la réflexion sur la force publique, cela du fait même de la spécificité des tâches de réception des usagers. Pour l'essentiel, nous sommes parti du constat effectué par de nombreux auteurs d'une indétermination fondamentale et irréductible du travail policier. Comprenons par là que la cible de l'action policière demeure indéterminée au quotidien, c'est-à-dire que cette action est en mesure d'être sollicitée et de s'appliquer partout, en tout temps et sur tous. A partir de là s'établit une conception de la police qui doit quotidiennement travailler avec l'imprévisibilité, l'urgence et la multiplicité infinie des cas.

L'étude du travail de réception, qui procède également de cette indétermination, nous interroge plus généralement sur cet aspect du travail policier. Notre réflexion naît de l'observation d'un écart entre cette indétermination fondamentale des demandes et une détermination effective des instruments à disposition de la police pour satisfaire à ces mêmes demandes. En d'autres termes, si c'est l'indétermination qui domine les demandes qui arrivent à la réception du poste de police, c'est au contraire une détermination forte qui gère, à première vue, la possibilité pour l'agent d'offrir des réponses à ces demandes. En effet, la présence d'un agent à la réception constitue un moment déterminé du travail policier. Cela sous plusieurs aspects : l'agent est présent pour une période définie par un planning, le dispositif technique à disposition est limité (ordinateur, imprimante, téléphone, formulaires, brochures), les procédures d'établissement de formulaires et documents officiels définissent un cadre légal et formel à suivre.

A partir de l'observation de ce hiatus, nous nous sommes posé une question pour cadrer notre réflexion : *comment l'indétermination fondamentale du champ d'activité policier se concilie-t-elle de façon pratique au quotidien avec les limites et catégories strictes imposées par les dispositifs technique, administratif et procédurier à disposition des (ou imposés aux) agents détachés à la réception ?*

C'est à cette question de recherche que nous allons tenter d'apporter des éléments de réponse dans ce travail. Pour ce faire, nous proposerons une hypothèse principale dans l'idée que cet entre-deux laissé par le hiatus entre l'indétermination des demandes et la détermination des réponses est le champ d'exercice d'un savoir-faire pratique quotidien des agents de police. Ce savoir-faire ferait ainsi la jonction entre une réponse policière fixée et appliquée de façon mécanique selon des règles et procédures préétablies, et une réponse policière condamnée à s'adapter à chaque cas spécifique en fonction des caractéristiques internes à celui-ci. Nous pourrions peut-être ainsi éviter les pièges d'un regard entièrement tourné vers la multiplicité des demandes, autant que ceux d'un regard qui ne conçoit que les procédures et les ordres auxquels devrait se soumettre toute réponse policière.

Notre ambition immédiate est de dévoiler quelques ressorts de ce savoir-faire policier, notamment les compétences de sélection, de négociation et d'invention des tâches quotidiennes dont font preuve les agents de police lors de leur passage à la réception. Cela nous permettra peut-être de joindre une réflexion plus complexe (que l'on pourrait qualifier d'ambition lointaine) qui consisterait à montrer que si l'action policière ne surgit pas toute faite et prête à l'emploi des règles et des procédures de l'institution, elle se constitue plutôt au sein même des situations qui réclament sa mise en œuvre. De la sorte, il nous sera peut-être possible de montrer que autant la demande des usagers que la réponse policière naissent et se co-produisent dans la situation sociale constituée par la rencontre entre l'agent en uniforme et le citoyen-usager.

Notice détaillée. Bibliothèque Cantonale et Universitaire - Lausanne

Auteur:

MEYER, Michaël

Titre:

Accueil et service au guichet de police : une approche ethnographique

Lieu:

Lausanne

Date:

2005

Cote de gestion:

SSP MS 360

Professeur responsable:

BEAUD, P.

Discipline:

SCIENCES SOCIALES

Sujet 1:

POLICE

Sujet 2:

RELATIONS SOCIALES

Sujet 3:

ACCUEIL

Sujet 4:

SOCIÉTÉ (MILIEU HUMAIN)
