Communication et organisation

Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle

3 | 1993

Le changement organisationnel

À la recherche d'une image institutionnelle positive pour la police !

Bernard Dagenais

Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/1632>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.1632

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 mai 1993

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Bernard Dagenais, « À la recherche d'une image institutionnelle positive pour la police ! », *Communication et organisation* [En ligne], 3 | 1993, mis en ligne le 26 mars 2012, consulté le 07 décembre 2022. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/1632> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.1632>

Ce document a été généré automatiquement le 29 septembre 2020.

Tous droits réservés

À la recherche d'une image institutionnelle positive pour la police !

Bernard Dagenais

La notion d'image

- 1 Les grandes organisations essayent de se doter d'une image institutionnelle positive qui créera dans l'esprit du public un courant de sympathie à leur endroit (Dagenais 1991). Cette image positive est même jugée essentielle pour qu'une organisation puisse survivre (Hébert 1987, Kapferer 1993). Les gouvernements et les organismes publics n'échappent pas à cette règle.
- 2 Au cours des années quatre-vingt, plusieurs situations délicates démontrèrent l'importance de protéger son image. En 1982, la firme Johnson et Johnson préférait retirer du marché tous ses produits Tylenol parce que quelques capsules avaient été empoisonnées par une main criminelle plutôt que de perdre la confiance des consommateurs. En 1989, dans la catastrophe de l'Exxon Valdez, l'attitude jugée désinvolte de la compagnie jeta un discrédit sur elle. La même année, Mac Donald publiait une pleine page de publicité dans tous les quotidiens du Québec pendant sept jours de suite pour contrer les informations qu'avait fait circuler un groupe d'étudiants sur la déforestation des forêts amazoniennes pour créer des espaces de pâturage pour ses bœufs. A la fin des années quatre-vingt, toutes les grandes compagnies américaines quittaient l'Afrique du Sud pour protester contre les injustices de l'apartheid. Enfin Perrier, en 1990, retirait du marché toutes les bouteilles d'eau gazeuse parce qu'on avait trouvé quelques traces de benzène dans quelques unes d'entre elles.
- 3 Tous ces exemples nous rappellent la nécessité d'avoir et de maintenir une image publique forte et positive. Or la police échappe à cette règle.

Les bavures policières

- 4 Au fil des ans, les bavures policières s'additionnent comme si elles étaient partie intégrante de cette tâche. Elles se répètent sous toutes les latitudes et prennent des proportions dangereuses. Ceux-là même qui sont appelés à maintenir la paix sont source de désordre. S'il est vrai que tous les corps de métiers, du ministre au mineur, connaissent leurs brebis noires, seule l'image de la police se noircit de façon continue, au point de se demander comment une institution peut survivre avec une telle image négative.
- 5 La police du Québec a accumulé au cours des trois dernières décennies des lettres de noblesse dans l'art de se discréditer. Pendant la crise d'octobre 1970, par exemple, où le Front de Libération du Québec kidnappa un diplomate et un ministre, les policiers fouillèrent de fond en comble une résidence dans laquelle étaient réfugiés les ravisseurs sans se rendre compte qu'ils étaient cachés dans un double placard (Dagenais 1990). On raconte que les livres sur le cubisme et les œuvres de Racine furent saisis parce qu'ils avaient des consonances douteuses, trop près de Cuba et de Lénine. Ce qui amènera Carl Dubuc (1971) à écrire en parlant de l'efficacité de la police que « d'un coup d'œil, ils savent repérer les placards à double fond, les livres subversifs... et les machines à écrire révolutionnaires ».
- 6 Au cours des années quatre-vingt, une série d'événements invraisemblables viennent ternir davantage l'image des policiers. D'abord, à Rock Forest, les policiers ouvrent le feu dans un motel où dormaient deux paisibles poseurs de tapis que l'on soupçonnait être des voleurs. À Sainte-Foy, en banlieue de Québec, un policier pris en flagrant délit de vol tue à bout portant deux policiers de la ville de Québec, alertés par le système de sécurité. À Trois-Rivières, les policiers inventent et simulent des vols à main armée qu'ils arrivent certes à contrer pour améliorer le taux de solution de crimes. À Montréal, lors du massacre de 14 étudiantes à l'école Polytechnique, les policiers n'ont pas su coordonner leurs activités.
- 7 À côté de ces faits dramatiques, des bavures de toute nature se sont produites un peu partout à travers le Québec au cours des années 1980. Le chef de la brigade des stupéfiants de la Ville de Montréal est arrêté pour vol et trafic de drogue. Ailleurs un policier est condamné pour avoir battu sa femme ; un autre pour avoir eu des relations sexuelles avec une mineure ; un autre est arrêté en état d'ébriété au volant de sa voiture.
- 8 À ces éléments, faut-il ajouter les cas de brutalités policières qui ont été jusqu'à provoquer mort d'homme. L'ensemble des rapports semblent dégager deux types de brutalité qui somme toute aurait avantage à se retrouver sous le vocable « abus de pouvoir ». Ainsi d'une part retrouve-t-on tous les abus qui font atteinte à la liberté des gens (Montreuil 1979), que ce soit la manière dont un prévenu est arrêté ou « séquestré » ou bien l'ensemble des techniques amenant les gens à craindre d'être épiés comme l'écoute électronique (Marsolais 1986), les perquisitions (Morissette 1985) ou l'hypnose pratiquée sur des témoins (Aussant 1979). D'autre part, il sera retenu principalement l'abus au sens de force physique brute que certains citoyens ont subi ou seront peut-être malheureusement appelés à subir.
- 9 S'il est vrai qu'il s'agit là d'exceptions et d'erreurs de parcours (trop souvent présentées comme un comportement régulier), il n'en reste pas moins surprenant de réaliser que

malgré les gestes inacceptables de certaines personnalités politiques, malgré les malversations des avocats, sans compter les délits d'initiés du monde des affaires, ces groupes sociaux conservent une image plus ou moins positive. Alors que pour une bévée d'un policier, c'est toute l'institution qui est remise en cause et c'est tout le corps policier qui est mis en accusation.

- 10 Comment se fait-il donc qu'une organisation publique, comme celle de la police, dont chacun reconnaît la fonction essentielle à la société, peut hériter d'une si mauvaise image, s'en accommoder et continuer d'opérer ? Et comment avec une si mauvaise image, peut-elle conserver la confiance du public ?
- 11 Faut-il alors revoir cette sacro-sainte notion d'image publique positive que l'on juge essentielle à toute organisation ou faut-il considérer le cas de la police comme une exception qui confirme la règle ? Dans tous les cas, l'étude de l'image de la police devient intéressante car elle remet en cause des concepts plus souvent énoncés que démontrés.
- 12 De plus, elle nous permet de mieux saisir toute la complexité d'une institution publique. Car étudier l'image de la police, c'est plonger dans un univers de paradoxes que tendent à écarter les différentes théories sur l'image institutionnelle. Or pourtant, ces paradoxes se retrouvent sous diverses formes dans toute organisation. Le premier constat que nous pouvons avancer c'est qu'une organisation peut posséder une mauvaise image et s'en accommoder.

La réalité de la police

- 13 Si l'image de la police soulève un paradoxe, c'est peut-être parce que tous les aspects de la réalité de police sont paradoxaux. Alors que la police doit protéger, elle suscite la crainte. Pour un automobiliste, le policier est symbole de contravention ; pour le voyageur, le douanier est symbole de perquisition ; pour le manifestant, le représentant de l'ordre est symbole d'arrestation.
- 14 Or pourtant la plupart du temps, les automobilistes peuvent circuler sans crainte, même s'ils roulent trop rapidement ou même s'ils ont un taux d'alcool trop élevé dans le sang ; le voyageur franchit les douanes sans être importuné, même s'il a dans ses bagages des effets qu'il devait déclarer ; et le manifestant s'en tire habituellement indemne, même s'il provoque des échauffourées.
- 15 Nous sommes en face d'une grande ambiguïté. L'on craint la police par habitude, alors qu'elle a toujours eu un comportement correct et qu'elle fait preuve de beaucoup de tolérance. Mais à chaque fois qu'elle interpelle, on a l'impression d'assister à un abus de pouvoir.

La complexité du statut et des tâches

- 16 La police doit maintenir une qualité de vie aux citoyens, c'est-à-dire leur permettre de circuler en toute confiance, protéger leurs biens et assurer la quiétude de leur sommeil en maintenant l'ordre, c'est-à-dire en faisant respecter les lois.
- 17 Elle doit donc rallier les citoyens à la lutte contre la criminalité. « Les policiers ne peuvent à eux seuls assurer la sécurité de la population ni réprimer le crime, sans la collaboration et la participation des citoyens », estime M. Saint Germain, le directeur de la police de la Communauté urbaine de Montréal. Pour lui, la police est efficace en autant qu'elle reçoit

l'appui des citoyens. (...) « La matraque ce n'est qu'une petite partie de notre travail. Le gros, c'est de la prévention. Les policiers ne sont pas là pour faire peur aux gens, ils sont là pour rendre service » (Colpron 1990).

- 18 Elle doit en même temps reconforter les victimes (accidents, suicides, femmes battues ou violées), aider les gens en difficulté (femmes en train d'accoucher), donner des réponses apaisantes et favorables aux demandes des citoyens, sauver des vies. Et dans certains cas, elle est appelée à devenir sapeur pompier, ambulancier et agent de circulation.
- 19 À côté de la protection des citoyens, la police doit aussi protéger le système social dans lequel elle vit, c'est-à-dire gérer le service d'intelligence et d'espionnage, faire la guerre à la drogue et à la contrefaçon, combattre la subversion qu'elle soit morale (pornographie) ou idéologique.
- 20 Cette complexité des tâches nous amène à faire deux constats : Le premier, c'est que la police interagit toujours à un double niveau : elle défend un système géré par des politiques avec tous les dérapages que cela peut produire ; elle protège des individus animés d'un profond égoïsme avec toutes les incongruités que cela implique. Prise entre les deux, « ...la seule liberté qui lui soit laissée semble être : avoir peur ou faire peur. Dans une période où si elle n'est pas dépassée, elle se sent du moins impliquée dans une opération où plus elle en sait, plus on lui en cache, où il ne lui suffit plus de rendre coup sur coup, mais aussi idée pour idée. D'où les tirer, surtout quand on en reçoit de personne et que l'on fonctionne en vase clos pour ne pas dire en sous-culture ». (Casamayor 1973 :14).
- 21 Le deuxième constat, c'est que « Si la police se voit comme la championne des causes particulières, elle n'a jamais été enrôlée ouvertement dans des causes générales. On a lutté contre la maladie avec les médecins, contre l'ignorance avec les enseignants, contre l'ennemi avec les soldats, mais contre quoi fait-on combattre la police ? La criminalité ? C'est un grand mot, pour une petite chose. « La sottise, l'erreur, le péché, la lésine » sont des mots qui couvrent des réalités bien plus pernicieuses. Et pour quelle cause ? L'ordre ? Est-il « public », « moral », ou « des choses » ? (Casamayor 1973 :34).

Le contrôle social

- 22 Dans son avant-propos sur l'histoire de la police, le journaliste Georges-André Euloge (1985 : 11) rapporte que le mot « police est emprunté au bas latin 'politia', issu lui-même du grec 'politía', qui signifie art de gouverner = 'polis' = la cité ».
- 23 En fait, « dès que les hommes se groupent pour vivre en communauté, il faut prévoir l'ordre et la sûreté de chacun, notion de police que l'on retrouve dans les plus anciennes civilisations » (Euloge 1985 : 19). L'organisation sociale implique dans son développement une certaine forme de désordre porteur de changement et une certaine forme de contraintes et d'inhibitions nécessaires à la cohésion (Morin, 1977). Entre l'anarchie et l'Etat policier, se profile toute la gamme que peut prendre dans une société le contrôle social.
- 24 Or si la police n'est qu'un maillon de la chaîne qui constitue le contrôle social, elle en est l'agence dont l'action est la plus visible. Les problèmes sociaux auxquels la police doit faire face augmentent. L'évolution des systèmes de valeurs entraîne des remises en question de toute nature. Souvent c'est sur la police que la société s'appuie pour gérer des

problèmes d'ordre moral comme l'érotisme et la pornographie par exemple, surtout parce que personne d'autre ne veut ou ne peut intervenir.

- 25 Depuis qu'André Ulmann l'a écrit dans les années 1930, plus personne ne doute que « la police n'est pas un service mais bel et bien un pouvoir » (Casamayor 1973 :21).

La sous-culture

- 26 A la complexité des tâches à accomplir, à la responsabilité de gérer le contrôle social, se juxtapose un troisième phénomène : la police pratique un modèle d'organisation « militaro-bureaucratique » (Murphy et Muir, 1985), qui est caractérisé par l'accent sur la hiérarchie, la discipline, l'obéissance, le commandement et l'uniforme. Le respect absolu de l'autorité, les symboles de soumission et de déférence (salut), le cloisonnement de la circulation de l'information et le recours à des règles internes rigides pour appliquer à l'externe des législations parfois ambiguës ajoutent à la situation en porte-à-faux dans laquelle vit la police.
- 27 Le milieu fermé qui prévaut dans cette profession peut aussi provoquer une image plus ou moins négative. Les policiers sont isolés du reste de la société. Ils se protègent entre eux. « Plusieurs auteurs tombent d'accord pour considérer le milieu (...) comme une sous-culture au sein de la société globale. Ils notent que la police manifeste un degré particulièrement élevé de solidarité professionnelle... Cette solidarité et la nature du travail policier tendent à isoler le policier de la communauté ». (Szabo 1978 :144).

Le surhomme

- 28 Par ailleurs, on exige du policier qu'il soit un surhomme. Il n'y a pas beaucoup de corps de métier qui soit si exposé aux exigences du public. On voudrait que le policier prenne sur le fait le vandale qui a cassé sa vitre, le pickpocket qui a subtilisé son porte monnaie, le chauffard qui a accroché sa voiture, le voleur qui a dévalisé sa maison. Et on voudrait qu'il soit là pour empêcher les gens de faire du bruit dans la rue la nuit. Mais on crie en même temps à l'Etat policier dès qu'elle est omniprésente.
- 29 À cette omniprésence et omniscience, on lui demande de gérer des problèmes de société, comme le problème des sans abris, ou celui des rapports difficiles interethniques, alors que les hommes politiques n'ont pas pris leur responsabilité à cet égard. Si la police gère ces problèmes de société comme des problèmes de criminalité, on l'accuse de manquer d'ouverture d'esprit. Si elle les traite comme des problèmes de société, on l'accuse de manquer à son devoir de protéger la sécurité des citoyens.
- 30 En fait, on leur demande beaucoup. Et devant tant de tâches, on serait tenté de reprendre la phrase de Beaumarchais : Aux qualités que l'on demande à ses valets, peu de maîtres en seraient dignes !
- 31 Avec une réalité aussi complexe peut-on développer une image cohérente ?

L'ange blanc, l'ange noir

- 32 Le rôle crucial de la police consiste dans la conciliation de l'ordre et de la liberté. La police est gardienne des normes sociales et elle est aussi un des modes d'expression de l'autorité. C'est elle qui détermine les conditions dans lesquelles tout citoyen peut faire

appel à l'autorité. La police dans son action de prévention tâche de supprimer et d'éviter des situations susceptibles de déboucher sur une violation des règles. Cette première fonction de surveillance de la police est moins perçue par le public. La police dans son action de répression applique la loi. Elle constate des délits, essaie d'y mettre fin (vols, usage et détention de drogue, rétablissement de l'ordre lors de manifestations, etc.) en remettant dans les mains de la justice les présumés coupables. Cette deuxième fonction de la police s'est accrue par l'augmentation des tâches et par l'accroissement de certaines formes de criminalité. Plus que le rôle de prévention, la répression est plus immédiatement perceptible par le public. L'image de la police est dépendante des attentes des individus par rapport à la double fonction (prévention-répression) que celle-ci est amenée à remplir dans la société.

- 33 « Les agissements des policiers gagnent à être précisés et connus dans le détail, sans quoi l'image est perçue selon un mode très largement répressif » (Rico et Tardif 1968 :89). Ces deux rôles doivent se jouer de façon réactive et proactive. Dans les deux cas, ils doivent prévenir et guérir, surveiller et punir
- 34 L'image préventive est un facteur déterminant dans l'image de la police. Elle s'exerce de différentes façons par les policiers : assurer la tranquillité par leur présence, limiter les risques de désordre par la réglementation. Cette image est très satisfaisante pour l'opinion publique puisqu'elle renforce l'image d'une police protectrice. À ce point de vue, la police est utile, et reçoit une image positive.
- 35 L'image répressive est jugée moins satisfaisante par la population. Les éléments principaux sont : prévention du crime, recherche des criminels et arrestation de ces derniers. À ce niveau, les contacts entre la police et la population se font très souvent dans des circonstances délicates, dans des situations détériorées. Les tâches difficiles en période d'agitation ont contribué à ternir l'image de la police aux yeux du public. Les conflits politiques et sociaux ont également suscité la défiance des gens à l'égard de la police et alimenté une image plutôt négative de la police.
- 36 « Tout ceci conduit la population la plupart du temps à ne plus vraiment voir la nécessité de la police, mais surtout à considérer cette dernière comme une institution créée pour l'ennuyer et non pour la servir » (Commission Prévost, 1968b : 53).
- 37 S'il est vrai que la police dispose du monopole légal du recours à la violence physique, le contrôle policier s'exerce au moins autant par la projection symbolique d'une représentation dissuasive de la police que par le recours effectif à la force physique.
- 38 L'image de la police est essentiellement ambivalente. Par son autorité, deux composantes la caractérisent : son caractère protecteur et son aspect contraignant. Par protection, on entend permission, assistance, facilitation sociale et garantie de liberté ainsi que notion de confiance. Par contrainte, on retrouve inversement limitation, obstacle à la liberté ainsi que sentiment d'arbitraire, de contrainte, d'insécurité. Tout individu devient suspect. L'exercice de l'autorité rend le policier « antinomique » dans ses relations sociales.
- 39 La police est amenée plus fréquemment par l'accroissement des règlements d'une part et par la recherche de liberté individuelle d'autre part à réprimander le public de diverses manières : du code de la route aux disputes familiales.

Le pouvoir discrétionnaire souhaité et condamné

Dans l'interprétation de la loi

- 40 Le pouvoir discrétionnaire du policier est un autre élément décisif de l'image que le public se fait de la police. Les lois sont ambiguës et souvent imprécises. C'est le policier qui décide en évaluant la situation de l'action qu'il entreprendra. L'exercice de ce pouvoir est une source importante de frictions avec le public et motive la majorité des attitudes défavorables du public à l'égard de la police.
- 41 « Ce n'est ni l'excellence de l'organisation, ni l'efficacité du service qui conditionne le jugement des citoyens, c'est la nature des contacts publics » (Rico et Tardif 1968 :53). Ainsi, la façon dont la police s'acquitte de ses fonctions influence la perception d'une image favorable ou défavorable envers celle-ci.
- 42 La police exerce un pouvoir discrétionnaire considérable et peut donc être tenue responsable dans une large mesure de l'administration de la justice. Ce pouvoir qui a pour fonction d'introduire un élément du jugement personnel dans leurs prises de décision (Lévesque et Simpson 1985 :14).

Dans la gestion de problèmes qui ne la concernent pas

- 43 Les problèmes sociaux auxquels la police doit faire face augmentent. Et les critiques qui leur sont adressées augmentent aussi. L'évolution des systèmes de valeurs entraîne des remises en question de l'autorité policière, alors que des problèmes généraux de légitimité sociale se produisent à l'égard de groupes d'intérêt dont le prestige est nouvellement établi dans une société pluraliste. Souvent la police s'occupe de problèmes sociaux complexes surtout parce que personne d'autre n'est disponible et tente d'appliquer des solutions et des contrôles simplistes qui ne sont pas appropriés. La police se trouve ainsi amenée à s'acquitter de fonctions qu'elle n'est pas prête à assumer.
- 44 Un problème fréquent pour les policiers en patrouille est la mesure dans laquelle les appels qu'ils reçoivent ont trait à des situations où ils n'ont vraiment aucune autorité et probablement en fait, aucune responsabilité réelle. Au sens large, cependant, la police a accepté la responsabilité du maintien de l'ordre. En conséquence, le désir de légitimité personnelle chez les policiers exige qu'ils s'occupent de tous les cas d'insécurité publique ou personnelle en présentant un air d'autorité qui, s'il est accepté par les personnes en cause, peut amener le contrôle du désordre et la diminution de l'incertitude. Ceci a au moins deux conséquences : la première est le problème de l'imprécision et du stress du rôle du policier ; et la deuxième est une expansion presque illimitée du rôle policier.
- 45 Puisque la police s'occupe d'incidents comme les chiens qui aboient, les individus suspects, les voisins bruyants, les enfants disparus et les intrusions, puisqu'elle est le seul organisme connu en service 24 heures sur 24, elle tend à créer une demande pour ses propres services par sa réaction presque automatique aux demandes de service provenant du public. Ces réactions renforcent les attentes du public et la police reçoit alors des appels pour une gamme encore plus étendue d'incidents qui pourraient bien dépasser la responsabilité et l'autorité légitime de la police. Souvent, la police n'a pas d'autorité réelle pour s'occuper d'une situation donnée ou parfois elle n'est pas capable de le faire efficacement.

- 46 Dans certains cas, la police doit continuer à prendre certaines mesures dans le but de créer un sentiment de sécurité ou de satisfaction (et donc d'approbation) chez les personnes en cause, alors que cela n'est pas vraiment justifié. Il semble que le fait d'admettre que certaines préoccupations du public ne relèvent pas de la responsabilité de la police soit parfois perçu comme l'incapacité de maintenir l'ordre et le contrôle social. Une partie de l'image que la police a de soi est la croyance qu'elle devrait être compétente à faire face à toutes les variétés d'incertitudes sociales. L'incapacité de le faire, pour diverses raisons, aboutit à une attitude défensive, à la peur que sa propre légitimité ne soit remise en doute et à une certaine hostilité envers les gens qui semble faire obstacle.
- 47 En conséquence de cette incertitude qu'elle ressent à l'égard de son autorité, la police a une attitude relativement défensive à l'égard des critiques publiques et en particulier des médias. Cette attitude a pour effet de limiter les interactions, la communication et la collaboration à la solution des problèmes.
- 48 De toutes les professions, la police est probablement celle où l'on risque le plus de devoir prendre des décisions rapides dans des cas où il manque une bonne partie des renseignements souhaitables. La plupart sont publiques dans une large mesure, et les erreurs de perception ou de jugement ouvrent la porte à des reproches publics à l'endroit du policier et souvent de ses collègues ou de l'ensemble du service. Forcée de transiger continuellement avec les éléments les plus rébarbatifs de la société, les policiers sont soumis à un stress constant qui, s'ils n'atténuent pas le poids des erreurs commises, peut au moins en partie, en expliquer l'existence.
- 49 McDougall (1988 : 148) note qu'« ... un policier traitera toujours avec courtoisie un citoyen de la classe moyenne, peu importe ce que celui-ci peut faire, mais un travailleur qui tombe entre les mains de la police sera immédiatement traité brutalement. Le fait que le travailleur soit pauvre suffit pour qu'il soit soupçonné de tous les crimes possibles ».
- 50 Ensuite, il semble que ces abus puissent être exercés relativement à l'abri de repréailles. « Sur 901 plaintes reçues sur les agissements de la police (dans la région de Québec) entre 1978-1982, seulement 65, soit 7,2 % du total ont abouti. Et encore plusieurs ne reçurent que de simples blâmes. Qu'est-il advenu des 836 autres ? » (Lévesque et Simpson 1985 :14).
- 51 Ainsi donc, pour la majorité des individus le policier doit utiliser son pouvoir arbitraire, c'est-à-dire sa clémence, lorsqu'eux-mêmes sont en infraction. Mais ils seront les premiers à exiger une intransigeance lorsqu'ils se plaindront. Ainsi, son pouvoir discrétionnaire, qui est l'outil de son image positive – il ne m'a donné qu'un avertissement – devient l'outil de son image négative lorsque ce pouvoir devient contraignant. C'est un autre paradoxe avec lequel doit vivre le corps policier.
- 52 Dans certains cas, on trouve que les policiers n'ont pas été à la hauteur de la situation. Dans d'autres, on les blâme de leur attitude trop rigide. Tantôt ils manquent d'égard et de politesse ; tantôt ils sont trop lénifiants. Tantôt on les accuse d'avoir une attitude de brutalité et de développer une image intimidante ; tantôt on leur reproche une tolérance exagérée en ce qui a trait à certains délits ou de posséder une compétence discutable pour résoudre les délits criminels.
- 53 « En réalité, l'image qu'a le public du service de police (la légitimité) et l'application efficace de l'autorité de la police dépendent, pour une large part, des efforts de ces agents. Ils peuvent ignorer des incidents ou ils peuvent intervenir ; ils peuvent être aimables, courtois et serviables ou brusques, impolis et évasifs ; ils peuvent manifester de la sympathie dans certaines circonstances ou être durs, implacables et appliquer à la

lettre la loi. Le comportement des agents au palier des opérations a un effet considérable sur les rapports entre la police et le public » (Dowling, Macdonald, Protier, 1983 :110).

Police et média

L'image de la police dans les médias

- 54 À la question : Pensez-vous que les médias font bien leur travail lorsqu'ils traitent de questions policières ? Le chef de police de Montréal, Roland Bourget, répondit à la journaliste Denise Bombardier (1988 : 19-20) : « Lorsqu'ils traitent d'incidents, ils font bien leur travail. Lorsqu'ils traitent des questions relatives à la conduite des policiers, je vous répondrai non ».
- 55 Dans une enquête d'opinion auprès des policiers de Montréal (GEMO, 1989), plus de 80 % d'entre eux estimaient que les médias ne donnaient pas une bonne image du policier.
- 56 La police évolue dans un climat où les réactions du public et son appui dépendent des impressions qu'il a d'elle-même. Or les médias ont tendance à monter en épingle tous les éléments négatifs qui touchent les policiers. Il n'est donc pas étonnant de constater qu'on ne se préoccupe guère des stratégies et des objectifs à long terme car la presse et le public avec elle sont davantage prêts à réagir à des actions précises jugées négatives qu'à des efforts bien planifiés de prévention du crime.
- 57 Les médias sont donc accusés d'être la principale cause de la baisse de popularité de la police. Ils donnent une mauvaise image de la police, ils contribuent largement à ternir sa réputation et de ce fait la police se voit rapidement condamnée par l'opinion publique.
- 58 On reproche aux médias par exemple de faire des héros des criminels qui jouent les victimes d'atteinte à leurs droits dès qu'ils sont arrêtés ; et de considérer criminelle la conduite des policiers qui ont procédé aux arrestations. En somme, on est plus sympathique aux criminels qu'aux policiers qui les pourchassent.
- 59 Alors que la majorité des policiers croient que les journaux donnent une mauvaise image d'eux au public, le public ne retient pas une image aussi défavorable. Pour Rico et Tardif (1968), seulement un citoyen sur quatre croit que les journaux leur accordent une image défavorable. Les moins scolarisés ne se disent pas influencés par les médias, par contre les plus scolarisés croient que les médias transmettent une image hostile des policiers. Nous verrons plus loin que malgré ces opinions, le public conserve une assez bonne image du travail des policiers. Mais nous verrons également que par les images qu'ils véhiculent, les médias ont une influence dans le façonnement de certaines attitudes du public, notamment vis-à-vis la criminalité.
- 60 Donc les citoyens ont généralement une bonne attitude à l'égard de la police mais, chose étrange, chacun s'entend pour dire qu'ils ont une bien mauvaise réputation et cela serait dû aux médias.
- 61 Parent (1976 : 118) s'interroge sur la nature du rapport qu'entretient la police avec les médias. « Le rapport de force et la tension qui devraient régler les relations entre les deux groupes n'est plus là ». Au contraire, les journalistes accueillent avec une certaine apathie les informations qui leur viennent des corps policiers sans savoir « si elle est faite d'ignorance et d'indifférence, ou feinte afin de faire oublier le traitement de l'information comme produit de consommation éminemment rentable ».

- 62 Par ailleurs, la population souhaiterait une implication plus grande des policiers au niveau social : éducation dans les écoles, prévention... pour n'en nommer que quelques uns. Pourtant en examinant les programmes existants, on constate que les policiers jouent déjà ces rôles. Le public serait donc mal informé des activités policières et cela favoriserait le développement de l'image répressive de celle-ci. De plus, il ne semble pas que les médias fassent leur part à ce niveau, car les Québécois estiment trop négative l'image de la police qu'on retrouve dans la presse.
- 63 En Suède, le public juge également trop négative l'image de la police véhiculée par la presse. Elle propose que les corps policiers fournissent plus de renseignements objectifs sur ses activités (Suède, 1974).
- 64 Par ailleurs, l'opinion publique française aurait tendance à considérer l'image diffusée par les mass média comme trop favorable à la police (Potvin et Tisseyre, 1978 :17).

La couverture médiatique de la criminalité

- 65 Gabor et Weimann (1976 :94) ont étudié le phénomène de la couverture du crime par la presse. Leur étude confirme « que l'image de la criminalité que transmet la presse écrite ne correspond pas à celle du milieu où vivent leurs lecteurs ». Même si les médias leur réservent une place considérable, les événements criminels ne reçoivent qu'un traitement superficiel. On les utilise davantage comme bouche-trous que comme des nouvelles présentant un centre réel d'intérêt. On met l'accent sur le quantitatif plutôt que sur le qualitatif
- 66 La moitié des articles étudiés traitaient de violence « alors qu'en même temps les vols étaient sous-représentés, tandis que les crimes commis par l'industrie, les riches et les gens en position de pouvoir largement ignorés (Gabor et Weimann 1976 : 95). Concernant les crimes violents, leur étude démontre que l'accent porte davantage sur la victime avec une tendance à la blâmer, donnant ainsi un caractère subjectif à la nouvelle.

La police et le cinéma

- 67 La première source d'impression du public, dit Casamayor, et sans doute la plus vieille donc ayant contribué à construire l'image globale, à bien camper les rôles, c'est l'écrasante majorité des livres et des films traitant de la police. Les adultes lisent les séries noires, les fleuves noirs... (Casamayor 1973 : 19). Ainsi d'emblée reconnaît-on des visages au bon ou au méchant, à l'escroc ou au policier. Mais pour qu'une image devienne croyance, ne faudrait-il pas que la réalité puisse offrir une certaine ressemblance. Le fait majeur semble être la brutalité policière. Ainsi, si dans les romans ou au cinéma, la brutalité est souvent le lot des policiers, il semble que le citoyen dans sa vie, du moins par les médias, puisse relativement aisément trouver des preuves pour renforcer cette croyance.
- 68 La violence est aujourd'hui devenue spectacle. C'est ainsi que le cinéma a pu non seulement amener le citoyen à croire que presque tout est violence mais qu'elle existe partout. La société apparaît dès lors plus normale. Et de ce fait, « ...il s'avère très valorisant de voir qu'il peut exister, comme dans les westerns, une façon de régler les conflits expéditive où l'on ressort héros, car plus fort, et où l'on peut arrêter de

fonctionner que par d'interminables négociations verbales, situation dans laquelle le citoyen moderne se sent impuissant mais où il doit évoluer » (Delord-Raynal 1988 :301).

- 69 La télévision, par l'entremise des films et émissions qu'elle diffuse, a tendance à ne montrer qu'un seul aspect du travail du policier. Cet aspect est celui du patrouilleur bien installé dans sa voiture, qui sillonne les rues à la recherche de brigands. « La télévision et les films à bon marché ont souvent projeté une idée déformée et inexacte en prétendant que les policiers passaient la majeure partie de leur temps à poursuivre des criminels, laissant croire par là que tout délinquant, dangereux ou non en liberté dans la rue, pouvait faire l'objet d'une surveillance constante et concertée de la part des policiers » (Vignola 1982 :170).
- 70 Ils contribuent à la conception erronée de la réalité criminelle que se font les gens à partir des images répétitives de violence qu'on leur sert et qui les conditionnent favorablement à l'usage de la force. Les gens auraient tendance également, à développer des stéréotypes à partir des personnages malfaiteurs vus dans les téléromans policiers, et qui présentent des caractéristiques peu conformes avec les vrais malfaiteurs de leur entourage.
- « La vision cinématographique du limier perspicace, ingénieux, des deux patrouilleurs qui ne règlent pas moins de 20 délits par relève, qui distribuent les coups de feu avec générosité et précision, qui soignent les malades et consolent les affligés, qui participent à des chasses d'automobiles qui donnent le vertige, est une vision romancée de la fonction policière qui n'a rien de commun avec sa réalité, avec sa vraie signification » (Saulnier 1978 :415).
- 71 On peut donc constater que les médias donnent du policier une image qui est contestée de toute part. Or ces images confuses viennent se mêler à la réalité contradictoire du policier et à ses tâches complexes.

L'image de la police et le public

- 72 À travers les différents paradoxes dans lesquels nage la police, il se dessine une image publique qui est tout aussi paradoxale car elle se construit à partir des situations décrites antérieurement. En fait, cette image se construit à partir du rôle de prévention et de répression qu'elle exerce en même temps ; de l'attitude de la police où l'arbitraire joue pour et contre elle ; de la façon dont les médias dépeignent cette activité et décrivent la réalité. En fait, cette image se construit d'une part à partir des expériences passées avec la police, mais surtout d'une certaine image qui vient d'ailleurs.
- 73 Le paradoxe, c'est que le public a tendance à juxter l'image négative que diffusent les médias, avec l'image positive de leur contact personnel, avec l'image diffuse négative dans la population.

La nature des contacts

- 74 Un des volets le plus important qui caractérise ce secteur d'activité sociale est sans contredit le contact, les relations entre la police et le public. La perception, les attitudes de ce dernier face aux fonctions, aux rôles du policier sont déterminantes dans l'exécution de son travail.
- 75 « Par ailleurs, écrit Susini (1966), les recherches effectuées jusqu'à présent sur les attitudes de la population à l'égard de la police ont montré que ce n'est ni l'excellence de

l'organisation, ni l'efficacité du service qui conditionne le jugement des citoyens, mais la nature des contacts avec le public ». Ainsi, la façon dont la police s'acquitte de ses fonctions influence la perception d'une image favorable ou défavorable envers celle-ci.

- 76 Plusieurs études ont démontré que ce sont les relations avec la population qui est le problème majeur que rencontre le policier dans son travail. « L'image de la police est liée à la conception en terme d'attente de rôle qu'en ont les individus par rapport à leur perception de la façon dont concrètement, dans les faits, la police s'acquitte de son rôle social » (Moreau 1972 :10).

« Même si le travail de la police ne fait pas toujours plaisir, une approche civilisée et courtoise empêchera de soulever inutilement l'animosité des gens » (Vignola, 1982 : 69).

L'image auprès des jeunes

- 77 Mais la nature des contacts ne suffit pas à ancrer une image. La preuve en est l'image de la police chez les jeunes. Le paradoxe, c'est que la police fait beaucoup d'effort auprès des jeunes et c'est auprès des jeunes que la police est la plus détestée.
- 78 « Les enfants en règle générale, s'intéressent aux policiers, à leur travail. Ils sont attirés par l'uniforme, par l'auto-patrouille... » (Vignola 1982 : 79). Les enfants au départ aiment et respectent la police. Et de nombreuses tentatives de sensibilisation sont dirigées vers eux, comme les tournées dans les écoles. Mais dès qu'ils deviennent adolescents, toute cette belle structure tombe.
- 79 « L'image et l'attitude négatives des jeunes envers la police ont des origines diverses qui peuvent être mises en relation avec le mode de vie et les idées de leurs groupes sociaux. Il semble, en tout cas, qu'elles apparaissent tôt et reflètent, chez le jeune, la position adoptée par les parents ». Puis elles évoluent rapidement sous l'influence des pairs et des expériences vécues
- 80 Une enquête belge (Potvin et Tisseyre 1978) signale que les jeunes s'en prennent d'abord et avant tout à la façon dont les policiers accomplissent leurs missions dans la réalité quotidienne, en particulier en ce qui a trait à leurs façons de traiter les gens. La suspicion policière serait parfois discriminatoire et le comportement policier arbitraire. On évoque la brutalité et on espère plus de considération, de leurs parts, pour la dignité humaine. L'image de la police protectrice et sociale au service de la communauté est, de toute évidence, absente. Selon la majorité des répondants, la police exerce des fonctions uniquement coercitives et répressives. Cela va forcément de pair avec la mauvaise qualité des relations humaines que les policiers entretiennent avec le public. On leur reproche des écarts de langage et un hermétisme à toute épreuve.
- 81 En ce sens, les jeunes apprennent vite les mêmes critiques que leurs aînés. Pourtant, ils n'ont pas subi la police, ont peu ou pas d'expérience de contacts avec elle et avaient au départ une image positive.

Les variables externes qui influencent l'image perçue

- 82 Selon les différentes études que nous avons consultées, il semble se dessiner quelques variables sociodémographiques favorables ou défavorables envers les policiers.

- 83 Les adultes semblent avoir une meilleure appréciation de la police. Ils estiment hautement les policiers. Contrairement aux jeunes qui ont une image plutôt négative. « Dans le cas de l'âge, on nota un rapport directement proportionnel : les gens plus âgés étaient plus satisfaits et les plus jeunes l'étaient moins » (Rico et Tardif, 1968 :177).
- 84 En ce qui a trait au sexe, la relation est plus ambiguë. Une étude américaine de 1967 révélait que les hommes avaient tendance à être plus critiques que les femmes face à la police. Une autre de 1972 (Shaw et al.) a montré que les femmes étaient plus favorablement disposées envers les policiers. En 1975, les mêmes résultats sont constatés.
- 85 La race joue également un rôle important. La population de couleur, principalement celle dont le niveau social est bas, a une image plutôt négative de la police. Plusieurs études ont démontré que la police a une très mauvaise image chez certaines ethnies. Selon une enquête de Banton (1973), il s'agit souvent d'immigrants qui ont eu des expériences différentes dans leur pays d'origine ; ils vivent dans des quartiers à haute criminalité et leur niveau social est bas. Déjà l'étude de Westley et Gourley (1953) montrait que l'appartenance à une minorité stigmatisée (par exemple une minorité raciale noire) est corrélée avec une attitude négative envers la police. Selon ces auteurs, ces groupes souvent dans une situation économique difficile, ont peu de raison de soutenir les mécanismes de contrôle social qui maintiennent les discriminations dont ils sont l'objet.
- 86 L'étude de Derbyshire confirme que les enfants issus de classes sociales défavorisées développent une plus grande antipathie à l'égard de la police que les enfants des classes moyennes. En plus d'être dans des familles où l'éducation est souvent négligée, ils ont davantage l'occasion de voir la police en action ; ils voient les policiers mettre fin aux disputes familiales, interpellier les ivrognes sur la voie publique, disperser les bandes de jeunes... bref, ils perçoivent davantage le rôle répressif de la police que son rôle protecteur. L'enfant de la classe moyenne n'entrerait en contact avec le policier qu'exceptionnellement, et appuyée par l'éducation donnée par les parents et l'attitude de ces derniers face à l'autorité légale, veillerait au développement d'une image positive de celui-ci.
- 87 En ce qui concerne la scolarité, l'enquête menée en 1968 par Rico et Tardif affirme : « ...l'association s'avéra inversement proportionnelle : les gens étaient d'autant plus satisfaits du travail de la police qu'ils étaient moins scolarisés et ils l'étaient d'autant moins qu'ils étaient plus instruits. »
- 88 Des coefficients d'association ont permis d'avancer que la jeunesse et l'instruction sont des facteurs susceptibles de réduire la qualité de l'image sinon de la perception. En fait, plus que la moyenne des gens, les intellectuels et les jeunes ont une image négative du comportement de la police. Dans leur cas, l'image qu'ils ont de la police est due à leurs âges et à leur formation plutôt qu'au type de relation qu'entretient le policier avec le citoyen.
- 89 D'autres variables peuvent influencer cette image : le degré d'urbanisation (ville/campagne) en est une autre. En 1968, on a constaté que la police des petites municipalités avait une image plus favorable que dans les grandes agglomérations. La police des petits centres s'intègre mieux à la vie de communauté que celle des grands centres où la forte concentration humaine rend les masses anonymes et les rapports avec la police distants et abstraits.
- 90 « Ceci explique d'ailleurs le fait que dans les petits centres où il existe de fortes chances que les citoyens aient avec leurs policiers des contacts autres que professionnels, l'image

de la police sera moins négative malgré une efficacité, une ineptie parfois notoire. »(Rico et Tardif, 1968 : 72-73). Ainsi si l'image de la police est moins négative, son efficacité est jugée plus sévèrement.

- 91 Lorsqu'on demande (en 1968) au public d'évaluer son corps policier, non plus pris isolément, mais en comparaison avec les autres corps policiers du Québec, on constate que l'évaluation généreuse des petits centres est devenue critique et que l'évaluation critique des grands centres est devenue plus généreuse.
- 92 Ces différentes variables nous amènent à faire le constat suivant : ce que fait la police a moins d'influence sur son image, que le profil socio-démographique de la personne qui la juge. Or ce constat vient en contradiction avec ce que nous avons énoncé au point 7.1 sur la qualité des contacts personnels. Plus nous étudions cette question d'image, plus les faits sont contradictoires et paradoxaux.

Autres variables à l'image

93 – Son efficacité

- 94 La police a une réputation d'être inefficace à résoudre les crimes. Avec l'insécurité qui augmente dans les grandes agglomérations, avec les phénomènes nouveaux de drogue et de délinquance, la population en général est de plus en plus exigeante face aux policiers. Et constate son peu d'efficacité. « Ainsi voit-on maintenant des individus ou groupes d'habitants – voire des petites municipalités – prétendant suppléer l'absence de la police et la carence de la justice en organisant une surveillance armée de leur territoire » (Dulong 1981 : 211).

- 95 Potvin et Tisseyre (1978) note que les jeunes trouvent que les policiers sont inefficaces. Cette inefficacité, selon eux, proviendrait de l'incompétence et du peu d'intelligence des policiers eux-mêmes, et ils pointent alors les conditions de recrutement et de sélection des policiers.

96 – Une mauvaise représentation de la réalité

- 97 Dans l'ensemble, les services de police jugent que le public a une image plutôt défavorable à leur endroit, alors qu'en fait le même public trouve cette image satisfaisante. Les policiers font une relation directe entre ce que produisent les médias et ce que pense le public. Or, s'il est vrai que les médias ont tendance à exploiter les méfaits des policiers, le grand public a un jugement plus nuancé qui ne se dément pas.

- 98 1968 : d'après Rico et Tardif, la cote globale de satisfaction de la pratique policière était de 87.79 %

- 99 1983 : d'après la maison de sondage Gallup, 79 % de la population canadienne était satisfaite du travail des policiers.

- 100 1988 : d'après la maison de sondage Gallup, le pourcentage s'est accru de 3 % pour atteindre un degré de satisfaction de 82 %.

- 101 1989 : d'après un sondage CROP La Presse, à Montréal, 87 % de la population québécoise s'estiment de façon générale, très ou assez satisfaits de la pratique policière.

- 102 « Cependant plus de la moitié, 51 % sont d'accord avec l'opinion qui veut que les policiers abusent de leurs pouvoirs et 41 % des répondants estiment que les policiers agissent souvent avec brutalité » (Doré 1989 : A2).

- 103 Nous faisons toujours face à cette ambivalence où les images positives et négatives se côtoient de façon continue.
- 104 – Les abus
- 105 Les abus des policiers ternissent nécessairement l'image de tout le corps policier. Leur statut social les oblige pourtant à agir de façon exemplaire et ce, en tout temps. On a tendance toutefois à étendre facilement les abus ou bêtises des uns à tous les autres.
- 106 La façon dont la police exerce son travail en général peut être largement critiquée : méthodes déloyales pour obtenir des informations, étouffement de plaintes portées contre la police, mauvais traitements infligés dans les postes de police, abus de pouvoir, indisponibilité d'un policier au moment où son intervention est nécessaire sont autant de facteurs qui peuvent ternir l'image de la police.
- 107 Un autre point très important d'influence négative serait le non respect des lois : « Comme la plupart ne se conforment pas dans leur vie privée aux normes qu'ils sont censés imposer aux autres, un malaise évident en résulte dans les relations entre policiers et le public » (Szabo 1978 :144).
- 108 En somme, l'opinion publique reconnaît l'utilité et la nécessité de l'institution de la police et est consciente des difficultés de la tâche. Par contre, on reproche au policier certains comportements dans la pratique quotidienne de son travail. On s'interroge sur son efficacité et on déplore que les contacts avec eux se déroulent sous le signe de la suspicion.

Pour améliorer l'image

- 109 Il n'y a pas que des aspects négatifs dans l'image de la police. Un certain nombre d'actions ont été entreprises au cours de la dernière décennie pour améliorer cette image. En voici quelques-unes.

La déontologie

- 110 Un code de déontologie pour les policiers prend toute son importance dans le fait qu'il normalise et dicte leur conduite suivant l'éthique de la profession. Il permet de prévenir les fautes disciplinaires comme les décisions arbitraires de nature à causer préjudice au citoyen, assurant ainsi le respect des droits des citoyens et celui de l'autorité.
- 111 La Sûreté du Québec dispose « d'un code de déontologie et de discipline depuis le 16 avril 1987 » (Patry 1987 : 13). Cette mesure vise à faire disparaître le préjugé du « policier au-dessus des lois » grâce à la présence du public sur le comité de discipline. Quant à la mise sur pied d'un comité des plaintes, il vient combler l'absence d'informations après qu'une plainte ait été formulée par un plaignant et lui laissant croire que rien n'a été fait.
- 112 La majorité des grands corps de police possèdent maintenant un tel code de déontologie. En France, le Conseil supérieur de l'activité de la police nationale vise à « lever les soupçons ou les doutes que les citoyens peuvent nourrir vis-à-vis de la police » (Inciyan 1993 :11).

Un service de relations communautaires

- 113 Le Service de relations communautaires s'inscrit à l'intérieur « de la restructuration de la Sûreté du Québec amorcée en novembre 1986 » (Lavigne 1987 : 9). La Sûreté veut améliorer la relation policier-citoyen en mettant à la portée des citoyens un service qui vient avant tout satisfaire leurs besoins et attentes.
- 114 De tels services ont été mis sur pied dans plusieurs grandes villes, surtout là où il y avait des problèmes interethniques.

La formation

- 115 Il est essentiel que la formation des policiers s'adapte à l'évolution de la société. En élevant les normes de scolarisation, on enrichit le système de ressources humaines compétentes et aptes à remplir la mission pour laquelle les policiers sont formés.

Femmes policiers

- 116 La présence des femmes dans le milieu aura bouleversé bien des conventions et fait grincer bien des dents. N'empêche qu'elle « constitue un événement prometteur » (Denis 1976 : 35) pour le milieu policier. Non seulement on lui reconnaît la capacité de remplir sa mission avec intelligence et un sens de l'observation plus développé mais également de l'accomplir avec « une sensibilité dont les femmes savent faire preuve ». (Denis 1976 : 235).
- 117 Denis cite à ce propos une étude américaine qui fait ressortir les avantages de leur confier un rôle plus important : « Tendance à une diminution de la violence féminine dans les rapports entre policiers et citoyens grâce aux patrouilles féminines... amélioration de l'image de marque de la police, la présence des femmes aidant le public à se rendre compte que le policier est là pour les aider... préférence du public pour les femmes en ce qui concerne certaines catégories d'affaires (viols ou mauvais traitement d'enfants), etc ». (Denis 1976 : 236). Leur présence oblige également à réviser des clichés traditionnels et à définir de nouveaux critères de sélection.
- 118 Avec l'apparition d'un plus grand nombre de femmes dans la profession, n'y a-t-il pas lieu d'y voir une volonté d'humaniser l'approche policier-citoyen et l'améliorer l'image de marque de l'institution ?

Conclusion

- 119 « Les relations entre la police et l'opinion publique sont devenues un des points chauds de notre évolution sociale » affirmaient Rico et Tardif (1968 : 15). Vingt-cinq ans plus tard, le sujet est aussi d'actualité.
- 120 Le problème de l'image de la police n'est donc pas un problème de comportements d'individus dans un milieu donné. Dans tous les pays et depuis des décennies, la situation se répète. C'est un problème de société et la police doit vivre avec les paradoxes et les contradictions de son état.
- 121 La perception de la police est en grande partie basée sur des images imposées, des préjugés et des impressions personnelles, somme toute non empreintes du sceau du vécu.

L'idée que se font les gens de la police n'est pas une idée objective, leur opinion est formée d'après leur âge, leur degré d'instruction, du milieu dans lequel ils ont grandi, des expériences personnelles vécues, des médias et leur sensationnalisme, de la télévision...

- 122 L'étude de Potvin et Tisseyre (1978) démontre que le public reconnaît l'utilité et la nécessité de la police, bien qu'il soit porté à ne retenir que les aspects coercitifs et répressifs de sa tâche. Les griefs s'adressent avant tout à l'homme qui exerce le métier plutôt qu'à la profession. Ces griefs s'appuient sur la conception que le policier possède un large pouvoir discrétionnaire, une marge de manoeuvre, une certaine liberté d'action qu'en réalité les policiers ne possèdent pas de façon si absolue.
- 123 Derrière cette impression constante d'image négative, la réalité est plus complexe. Car dans les sondages, la majorité des individus semblent satisfaits du travail de la police, même s'ils ne l'aiment pas.
- 124 Actuellement, des efforts sont entrepris dans tous les pays pour redorer cette image. Mais ces efforts se heurtent à la toute puissance de l'image publique négative alimentée par les bévues de quelques brebis noires et par l'importance qu'accordent les médias à ces erreurs de parcours.
- 125 Par ailleurs, nos sociétés deviennent de plus en plus indisciplinées. Contestation de toute nature, irrespect des lois, crimes des collets blancs, espionnage industriel, délinquance, drogue, crimes contre la personne (inceste, viol, agressions sexuelles) la police doit gérer une société malade avec des citoyens d'un individualisme à outrance. Ils veulent être protégés contre tout ce qui peut les déranger, mais souhaitent ne pas être punis pour les abus et incartades qu'eux-mêmes commettent.
- 126 « Nous voulons que nos gens d'armes soient parfaits. Soyons plus respectueux de nous-mêmes : nous pourrions alors exiger qu'ils soient dignes de nous » écrivait Albert Memmi (1989).
- 127 Pour le syndicat de la Confédération nationale des travailleurs (CFDT), « Les policiers sont conscients du rôle qu'on veut leur faire jouer en les faisant apparaître comme les seuls responsables d'un climat revêtant parfois une extrême violence, alors qu'ils en sont eux aussi les victimes... leur rôle se réduit à pallier avec des moyens inadaptés, des situations nées d'une incapacité à organiser la société... la police devient l'arme principale du pouvoir et du patronat qui l'utilisent contre la classe ouvrière » (Denis 1976 : 30).
- 128 L'image de la police n'est pas facile à cerner parce que, derrière cette image se profile tout un réseau complexe de groupes et d'individus en interactions, s'influençant les uns les autres : magistrats, policiers, criminels, citoyens, médias, etc. Ces éléments, en s'interpénétrant, tendent à offrir une image assez confuse de l'organisation. Cette confusion est d'autant plus réelle qu'elle correspond à l'absence d'une philosophie globale dans l'organisation.
- 129 L'étude de l'image de la police illustre le fait qu'une organisation peut vivre avec une image négative. Mais, c'est parce qu'elle est un pouvoir qui échappe à la sanction du grand public et qu'elle est le bras séculier du pouvoir politique, qu'elle peut vivre avec ses contradictions.
- 130 Cette étude témoigne néanmoins de la fragilité d'une image et des nombreuses composantes qu'elle implique pour se réaliser.

BIBLIOGRAPHIE

- Aussant, Gilles, 1979, « *L'hypnose dans la police* ». La Gazette de la Gendarmerie Royale du Canada, vol. 41, n° 9. pp. 19-20.
- Bombardier, Denise, 1988, « *Qui doit mener la police ?* », Actualité, Montréal, décembre vol. 13, n° 12, pp. 16-20.
- Brien, Pierre, 1983, *Fonctions et organisation de la police*. Saint-Jean-sur-Richelieu. Editions Préfontaine.
- Brillon, Yves, 1983, « *Les attitudes de la population à l'égard du système pénal : une perception négative de la justice criminelle* ». Revue internationale de criminologie et de police technique, janviers-mars, vol. 36, pp. 76-88.
- Brogden, Mike, Jefferson, Tony, Walkate, Sandra 1988, *Introducing Police-work*. London : Unwin Hyman. 224 p.
- Casamayor 1973, *La police*, Paris, Gallimard, 199 p.
- Cathala, Fernand 1977, *Pratiques et réactions policières*. Saverdun. Editions du Champ-de-mars, 288 p.
- Colpron, Suzanne 1990, « *Changement de cap à la police de la CUM* », Suzanne Colpron, La Presse, Montréal, le 21 avril, p. 43.
- Commission Prevost 1968a, *La société face au crime – Principes fondamentaux d'une nouvelle action sociale*. Québec : Gouvernement du Québec, vol. 1, 99p.
- Commission Prevost 1968b, *La société face au crime – Enquête d'opinion publique sur la police au Québec*, Québec, Gouvernement du Québec, vol. 2, 244p.
- Dagenais, Bernard 1990, *La crise d'octobre 1970 et les médias : le miroir à dix faces*, Montréal, VLB éditeur, 278 p.
- Dagenais, Bernard 1991, « *Les institutions et la gestion de leur image publique* », in Michel Beauchamp, Communication publique et société. Gaétan Morin, Boucherville, pp. 337-368.
- Delord-Raynal, Yvette 1988, « *Violence comme spectacle* ». Revue internationale de criminologie et de police technique, juillet-septembre ; vol 41. pp. 289-308.
- Denis, Guy 1976, *Citoyen policier*. Paris. Albin Michel, 274 p.
- Derbyshire, « *Children's Perception of the Police : a Comparative Study of Attitude and Attitude Change* », The Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science, vol. 59, no 2, pp 183-190.
- Dore, Marc, 1989, « *Transport en commun : 57 % des Montréalais insatisfaits du travail policier* », La Presse. juin : n° 229 : p. A1– A2.
- Dowling, John B., Macdonald, Victor N., Protter, Miles A. 1983, *Les réalités sociales du travail policier Essais sur la théorie de légitimation*. Canada. Ministère des Approvisionnements et Services Canada, 157 p.
- Dubuc, Carl, 1971, « *Souffrez-vous de spécialité ? Perspectives*-La Presse, Montréal, 30 janvier.

- Dulong, Renaud 1981, « *Sens et non-sens de l'autodéfense* ». Déviance et société, trimestre septembre, vol. 5. no. 3. pp. 211-222.
- Euloge, Georges André, 1985, *Histoire de la police*. Paris. Plon, 374 p.
- Friedman, Robert R. et Sherer, Moshe 1984, « *Les effets des stratégies policières sur l'attitude des citoyens à l'égard de la police et de la collectivité* ». Journal du Collège Canadien de police, vol. 8. No. 1 :31 à 40.
- Gabor, Thomas, Weimann, Gabriel 1976, « *La couverture du crime par la presse : un portait fidèle ou déformé* », Criminologie, Montréal, pp 79-99.
- Garmire, Bernard I., Jesse Rubin et Wilson James Q. 1972 *The police and the Community*. Baltimore. John Hopkins University Press, 103 p.
- Gemo 1989, « *Rapport final sur l'enquête d'opinion effectuée auprès des policiers de Montréal* », La Flute. Montréal, décembre 1989 – janvier 1990.
- Hauge, M.R. 1979, « *Attitude du public à l'égard de la police et de son rôle préventif* », in La police et la prévention de la criminalité vol. XVI, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 102 p.
- Hebert, Nicole, 1987, *L'entreprise et son image*, Paris, Bordas, 205 p.
- Inciyan, Erich 1993. « *L'installation du Conseil supérieur de l'activité de la police nationale. La force publique « doit être irréprochable au plan de la déontologie* », affirme M. Quilès ». Le Monde, 19 mars, p. 11.
- Kapferer, Jean-Noël 1993, *Les Marques : capital de l'entreprise*. Editions d'Organisation.
- Lavigne, Robert 1987, « *Les relations communautaires à la Sûreté du Québec* », Sûreté, Septembre no 9. pp 9-24.
- Leblanc, Lucien 1980, « *La police combien nous coûte-t-elle ?* ». Justice. 1980. Janvier-février, pp. 18-19.
- Levesque, André et Simpson, André 1985, *Enquêtes sociologiques sur la brutalité policière et les abus de pouvoir des policiers envers les citoyens de la région immédiate de Québec*. Publié en collaboration avec la Ligue des droits et libertés, Département de sociologie, Université Laval, 76 p.
- Marsolais, Michel, 1986, « *L'écoute électronique chez vous ?* » Justice, Ministère de la Justice du Québec, janvier, pp. 10-13.
- Masson, Claude 1989, « *La police ne doit pas être un Etat dans l'Etat dans une société démocratique* ». La Presse, 19 juin, no 236. Opinions B3.
- Mcdougall, K. Allan 1988 « *Le mandat policier : l'ère moderne* ». Journal du collège canadien de police, vol. 12, no3, pp. 145-181.
- Memmi Albert 1989, « *Notre police, notre armée* », Le Monde, Paris, le 3 novembre.
- Montreuil Jean, 1979, « *Moyens techniques d'investigation de la police et libertés individuelles* ». Rapport présenté à l'Institut suisse de police, novembre, pp. 2-9.
- Moreau, Ghislaine, 1972, *Recherche sur l'image de la police*. Note n° 2 sur une thèse de doctorat de spécialité en sociologie, S.E.P.C. Paris, 19 pp.
- Morin Edgar 1977, *La Méthode : la nature de la nature*, Paris, Seuil.
- Morissette Rodolphe, 1985, « *Perquisition avec ou sans mandat ?* » Justice. Ministère de la Justice du Québec, Septembre pp. 36-39.

Murphy Chris et Muir, Graham, 1985, *Les services de police communautaires : un examen de la question*.

Ottawa, Solliciteur général du Canada, Août.

Parent, Georges Etienne, 1976, « *Presse et corps policiers : complicité et conflits* ». Criminologie, Montréal, pp. 99-120.

Patry, Carmel 1987, « *Discipline et déontologie : un vent de renouveau à la Sûreté du Québec* ». Sûreté, Québec, Décembre n° 12. pp. 11-22.

Potvin, Jean-Paul et TISSEYRE Charles, 1978, *La police vue par les jeunes*. Bruxelles. Centre d'étude de la délinquance juvénile, a.s.b.l. Publication n° 42.

Prevost, Yves 1967, *Commission d'enquête sur l'administration de la justice en matière criminelle et pénale au Québec*. Chap. II et III. pp. 53-162.

Rico José, TARDIF Guy 1968, *Enquête d'opinion publique sur la police au Québec*. Québec, Editeur officiel, 1968. Coll. « La société face au crime ». Vol 1. Annexe 2, 244 p.

Robert, P. et Laffargue, B. 1976, *L'image de la justice criminelle dans la société. Le système pénal vu par ses clients*. S.E.P.C. Paris, 269 p.

Saulnier, Lucien et al. 1978, *Rapport de travail sur l'organisation policière au Québec*, Québec, Editeur officiel, 476 p.

Smith, Daniel L. « *Ce qu'on pense de la police* ». La gazette de la Gendarmerie royale du Canada. vol. 38, n° 12, 20 et 21.

Suede 1974, « *Ce que le public suédois pense de sa police. Rapport de la commission parlementaire sur la criminalité* », Revue internationale de police criminelle, n° 278, pp. 132-133. Tiré de Potvin et Tisseyre, 1978 p. 16)

Susini J., 1966, « *Les aspects scientifiques de l'action de police* » tiré de *Le traitement des délinquants jeunes et adultes*. Travaux du VIe Congrès français de criminologie. Paris. Dalloz, pp. 227-296. Cité par Rico et Tardif 1968 : 54.

Szabo, Denis, 1978, *La police et le public : images et réalités*, Presse de l'Université de Montréal, Montréal.

Szabo, Denis 1974 *Police, culture et société*. Montréal, 231 p.

Vignola, Henri-Paul 1982, *Police, le défi des années 2000*. Montréal. Les éditions Stanké, 181 p.

Yarmey, Daniel et Rashid, Sohail 1983, « *Idées qu'on se fait de la police dans le public et chez les gens de loi* ». Journal du Collège Canadien de police. vol. 7. N° 2 ; 98 à 104.

Westley et Gourley 1953, *Public Relations and the Police*, Springfield, Ill. Ed. Thomas.

RÉSUMÉS

Toute grande organisation essaie de se construire une image publique positive. Comme institution publique, on a l'impression que la police au contraire cultive plutôt une image négative au fil des ans. Alors qu'elle doit faire respecter l'ordre, c'est elle qui anime le désordre. Toutefois réduire l'image de la police à ses erreurs de parcours, c'est méconnaître le rôle difficile qu'elle est appelée à jouer. Entre la protection du public et la répression du crime, elle doit assumer de multiples tâches qu'exige la société moderne et qui ne révèlent pas nécessairement de ses responsabilités. L'image négative de la police vient davantage de l'attitude contradictoire

du public envers elle que de ses propres comportements. Les sondages en effet accordent une très grande part de satisfaction du public face au travail de la police, mais en même temps, ce même public dénonce l'attitude de la police.

Every organization tries to build a strong public image. As a public institution, we sometime feel, on the contrary, that the police amplifies its negative image from year to year. Whereas the police must impose the order, it provokes disorder. But to reduce the image of the police to some unfortunate disorder, is to refuse to recognize the many different aspects of police life. Between the protection of the people to the repression of crimes, the police must assume thousands tasks which are not necessarily of its direct responsibility. The negative image of the police comes more from the versatile attitude of the public, than from the errors of the police. Surveys show, in fact, that the people believe the police is doing a very good job, but at the same time, the same people blame the attitude of the police.

AUTEUR

BERNARD DAGENAIS

Bernard Dagenais est professeur agrégé au Département d'information et de communication de l'Université Laval à Québec. Il a œuvré pendant vingt ans dans le milieu de la communication des organisations. Il a publié de nombreux articles et quelques ouvrages sur la communication publique et sur le pouvoir des médias. Son dernier ouvrage édité en 1992 avec Mars Raboy porte comme titre : *Media, Crisis and Democracy in : Mass Communication and the Disruption of the Social order*, chez Sage, à Londres.