



HAL
open science

Les coulisses des assistances téléphoniques

Patrice Hack

► **To cite this version:**

Patrice Hack. Les coulisses des assistances téléphoniques : Le cas de Police Secours et du traitement des violences intrafamiliales. *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, 2012, LXV, pp.110. halshs-00746776

HAL Id: halshs-00746776

<https://shs.hal.science/halshs-00746776>

Submitted on 29 Oct 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**Les coulisses des assistances téléphoniques :
Le cas de Police Secours et du traitement des violences intrafamiliales.**

--

***The hotlines' backstages :
The case of Emergency Police Services and domestic violence.***

Résumé

Cette contribution vise à établir les difficultés que rencontrent les services de Police Secours face aux appels concernant les violences intrafamiliales. Problématique actuelle, nous essayons de voir au travers de ce travail les raisons de la frustration des policiers. S'appuyant sur le recensement statistique de 3357 appels écoutés, sur les variations sur cinq ans de 6571 procédures de main courante et 2768 plaintes ainsi que sur nos entretiens semi-directifs ou en focus group, nous analysons les procédés de filtrage des interventions de Police Secours. Nous voyons qu'au-delà des simples constats, les pressions culturelles, professionnelles et institutionnelles du milieu policier sont fortement représentées au cœur de cette problématique. Ainsi, les nouvelles attentes du nombre grandissant des requérants-victimes de violences domestiques sur les lignes téléphonique du 17, font que l'on assiste à la mutation des missions de Police Secours.

Mots clés : Police – Appel – Violences – Intrafamiliale – Domestique

--

This report aims to outline difficulties met by Emergency Police Services concerning domestic abuses. We are looking to establish the reasons for the actual frustration of some Police workers. Based on the census of 3357 overheard calls, the study of 6571 logged procedures over 5 years and 2768 lodged complaints, as well as our results on supervised individual interviews and focus groups, we were able to analyze the filtering processes used by Emergency Police response teams. We noted that beyond first impressions, the cultural, professional and institutional stress within the Police forces is heavily represented in this problem. Thus, new expectations from a growing number of domestic abuses potential victims on the 17 emergency dial lines have resulted in a still ongoing transformation of Emergency Police missions.

Keywords : Police – Calls - Emergency – Abuse - Domestic

Plan

Introduction 2

1 – Données et méthode	4
Police et recherches universitaires.....	4
Entretiens et Statistique policière : une méthodologie vouée à la critique ?	5
2 – Les appels dérivés de l’urgence	6
Le calcul de la plausibilité des violences.....	9
Le poids des structures et réaction sociale.....	13
Conclusion.....	16

Introduction

À partir de quel moment peut-on dire qu’il ne s’agit plus d’une Police Secours mais plutôt d’une Police au secours du social ? Ce questionnement intervient alors même que nous recoupons deux études, l’une menée sur les appels abusifs passés à Police Secours, et l’autre sur le traitement policier des violences intrafamiliales. L’urgence est, par essence, une notion subjective, dont la définition administrative donnée par l’institution policière s’apparente davantage à un jugement personnel de l’instant comme nous l’indique D. Monjardet (1996). S’ajoute à cela, une forme d’appréciation du coefficient de la gravité plutôt qu’une réponse normativement préétablie. Il est donc évident que le requérant n’est pas forcément conscient de telles considérations. L’individu, qui se retrouve face à une situation de crise et qu’il juge comme urgente, se doit de requérir une intervention des services qu’il pense les plus compétents en l’espèce. « C’est le public qui définit le contenu du travail policier à travers l’usage qu’il fait des services de Police »¹ nous rappelle P.Paperman (1986) dans son étude portant sur les fonctionnaires de Police Secours. Les policiers doivent donc faire face à de nombreuses situations différentes qu’ils classeront, encore aujourd’hui, en « cas simple » ou « cas compliqué » (M. Tachon, 1989²). P. Breton (1989) développe cet aspect de l’adaptation policière aux espèces rencontrées. Il prend pour exemple le « cas typique d’une famille qui fait appel à la Police pour un différend qui s’avère être à répétition et la plupart du temps sans suite. Il y a quasi-obligation d’envoyer un équipage sur place mais des indices dans le message envoyé par la salle de commandement signifieront à l’équipage qu’il s’agit d’une mission pratiquement sans objet [...] L’identification du contenu de la mission par l’équipage est une étape plus importante qu’il n’y paraît »³. C’est cette « quasi-obligation »

¹ - Paperman Patricia *Appels sans objets. Calme, ennui, action à Police Secours* [Livre]. - [s.l.] : GRASS, 1986, pages 12 à 19

² Tachon Michel *Le 17 Police Secours dans l’agglomération lyonnaise. Analyse des modes de régulation de l’urgence*. [Livre]. - Lyon : Ministère de l’Intérieur et de la décentralisation, page 15, 1989

³ Breton Philippe *Police et communication. Le cas des interventions de Police Secours* [Article] // *Déviance et Société*. - 1989. - pp. volume 13, n°4 page 308.

d'intervention qui nous interpelle. Comment l'appréciation de l'urgence, lors d'un appel, influe-t-elle sur la décision de l'envoi d'une équipe ou d'une prise en charge téléphonique ? M. Dartevelle (1995), dans son article « le 17 ou les ressources d'une Police de proximité à distance », nous renseigne également sur le fait qu'il y ait des brèches dans le système de l'institution policière. Le rôle premier de Police Secours s'écarte progressivement de ses attributions jusqu'au fait qu'il « n'y ait plus de secours que de Police, perspective qui n'a de sens que lorsque l'on réduit le rôle de la force publique à celui de maintien de l'ordre et de lutte contre la délinquance »⁴. Ce rôle premier de Police Secours s'adaptera aux nouvelles attentes des requérants qui, redéfinissant subjectivement l'urgence, modifient le champ d'action et de compétence des interventions du 17. Près de quinze années après ces différents constats, nous nous posons la question de savoir ce qu'il en est. Les recherches sur le milieu policier semblent s'accorder sur un même constat : la Police n'est plus une instance qui sévit et réprime la délinquance, mais une institution polyvalente, une force publique de constat. Cependant, il est un autre fait à constater : les études sur l'évaluation des situations de l'urgence par les services de Police Secours sont peu nombreuses et pas assez renouvelées. C'est par cette même réflexion et par les objets de nos recherches, que nous trouvons le sens à notre étude. Ainsi, le présent travail vise à faire une focale sur les raisons et les difficultés rencontrées par les services de Police Secours face aux appels concernant une violence domestique. Spécifiquement les violences intrafamiliales car, suite à nos recherches, elles semblent être un point de discordes et de frustrations quant à leurs traitements par les services de l'urgence policière.

Les campagnes de sensibilisation menées en 2009 puis 2010 par la Préfecture de Police de Paris⁵ ont initié et aiguillé notre curiosité pour un phénomène qui semblait grandissant⁶. Une tendance exponentielle mais qui, pour autant, semble relativement méconnue en termes de travaux universitaires : les recours abusifs au 17. Parallèlement, s'ajoute à cela une augmentation du nombre de faits déclarés [en terme de réactivité] de violences intrafamiliales⁷. Le lien de causalité que nous tentons de mettre en lumière amène la réflexion sur deux objets semblant distincts. Pour autant, ils trouvent un terrain commun au travers des appels à Police Secours. Nous nous sommes donc livrés à des analyses, des observations et des interprétations qui peuvent sembler distancées face à un sujet empreint de sensibilité morale. Les violences intrafamiliales, entre conjoints ou sur enfants, suscitent généralement l'indignation, la colère ou encore l'horreur face à ces agissements. Qualifier d'appels abusifs des requêtes à Police Secours, pour des faits de violences sur enfants ou entre époux, peut apparaître incompréhensibles. Cependant, les espèces peuvent revêtir des natures différentes faisant qu'elles entrent, ou non, dans ces catégories d'appels abusifs. Nous

⁴ Dartevelle Michel *Le 17 ou les ressources d'une Police de proximité à distance* [Livre]. - [s.l.] : Les cahiers de la sécurité intérieure, n°22, 4ème semestre, page 28, 1995

⁵ Préfecture de Police de Paris, Campagne contre l'abus des numéros d'urgence, [en ligne], <http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/Prevention/Les-numeros-d-urgence/Le-mode-d-emploi-du-17>

⁶ Sur circonscription de la Préfecture de Police de Paris, une hausse de 44,5% d'appels dits abusifs entre 2004 et 2009. En 2010, 60% des appels reçus étaient sans urgence. Concernant notre terrain de recherche, 82% des appels étaient abusifs.

⁷ Une augmentation de 49% des déclarations entre 2006 et 2010 sur notre terrain d'enquête, passant de 783 signalements en 2006 à 1169 en 2010.

aborderons ceci plus en détail. Bien entendu, certaines de ses violences sont, socialement et juridiquement, nouvelles et viennent ébranler nos sentiments. Des sentiments que nous partageons bien évidemment, mais que nous ne pouvons davantage mettre en évidence dans nos propos. Notre volonté, méthodique, à traiter le sujet avec distance peut alors déranger. La manière dont le sujet se donnait à voir, essentiellement au travers des statistiques policières, nous oblige à avoir une distanciation réflexive, une certaine froideur d'investigation.

L'intérêt de cet écrit n'est pas de faire un plaidoyer, ni même un réquisitoire, mais bien de démontrer une situation qui, par à-coups médiatiques de sensibilisation, d'augmentation de faits constatés de violences conjugales et infantiles, d'inflation législative, etc., modifie les réponses aux appels grandissants et donc les missions de Police Secours. Les propos que nous émettons ne doivent en aucun cas être interprétés comme un discours critique de l'institution policière ou de tout autre acteur qui intervient dans la problématique

1 – Données et méthode

Police et recherches universitaires

« Le bilan des recherches en sciences sociales en France sur les questions de Police et de sécurité est facile à dresser [...] ces deux milieux s'ignorent presque complètement. L'institution policière est restée fermée à la recherche publique : aucun chercheur n'a obtenu l'autorisation d'effectuer des observations approfondies et des entretiens systématiques dans un service policier. Bref, la Police est restée totalement opaque pour la recherche, et l'image de la boîte noire convient bien pour illustrer l'état des lieux »⁸

C'est à juste titre par l'illustration de cette citation que l'intérêt de notre recherche trouve sa justification. En effet, lorsque D. Monjardet (1997) établit ce constat, il perçoit bien les difficultés que rencontre le chercheur à mener ses investigations. Près de dix années plus tard, L. Bonelli (2008) soulève la même difficulté. Il est vrai, de nos jours encore et avec le recul de nos propres expériences, qu'il est souvent difficile d'entreprendre des recherches au sein du milieu policier. Cependant, par volonté de transparence (tout en maintenant une part d'ombre), l'univers policier tend à s'ouvrir aux travaux universitaires. À noter tout de même une forme de réticence encore fortement ancrée dans les mentalités de certains services ou fonctionnaires de Police (ceux de la « vieille école », ou les « externes »⁹ sortant tout juste de l'E.N.S.O.P.¹⁰ ou de l'E.N.S.P.¹¹ respectant le règlement à la lettre). Au-delà des obstacles rencontrés, les études, grâce auxquelles nous rédigeons cet article, résultent d'un accès

⁸ - Monjardet Dominique *Le chercheur et le policier, l'expérience des recherches* commanditées par le Ministère de l'Intérieur [Revue] // Revue Française de Sciences Politiques. - 1997. - p. 47., page 212

-Monjardet Dominique IN Bonelli Laurent *La France a peur - Police et délinquance, des recherches sous contrainte* [Livre]. - Paris : La Découverte, 2008.

⁹ Les externes étant ceux qui sont tiers à la profession et, leur diplôme universitaire leur permettant, passent le concours d'Officier ou de Commissaire de Police. Au cours des divers entretiens avec les internes (ceux qui ont commencé au bas de l'échelle), on retrouve souvent les expressions « la police en costard » ou « les intellos de la gâchette » qui les désigne.

¹⁰ Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Police

¹¹ Ecole Nationale Supérieure de Police

exceptionnel au terrain policier. L'intérêt d'un gradé des services de commandement pour nos investigations nous a permis d'établir un contact de confiance durable, basé sur l'échange et la commande de travaux de recherches. Voici donc près de cinq ans que nous menons des investigations sociologiques et anthropologiques sur le milieu policier. L'accès prolongé au terrain permet un contact facilité avec les professionnels qui tendent à se confier davantage et à nous faire part de certains faits qui ne relèvent, en théorie, que de nos hypothèses. Garantissant l'anonymat de nos entretiens, ainsi que la confidentialité de nos données, le milieu policier et le monde universitaire semblent pouvoir converger vers de communs intérêts.

La thématique des violences intrafamiliales est apparue comme une demande émanant des services de Police à établir des pistes de réflexion sur la gestion et l'appréhension de ces différends familiaux.

Entretiens et Statistique policière : une méthodologie vouée à la critique ?

L'analyse et les résultats présentés sont tirés de l'étude statistique menée sur l'écoute de 3 357 appels à Police Secours. En effet, durant près de cinq mois, à raison de quatre à cinq jours par semaine, nous étions face à un ordinateur dans un local sécurisé où était regroupé l'ensemble du réseau informatique. La particularité de ces écoutes était qu'elles devaient se faire munies d'écouteurs posés sur les oreilles. Le bruit assourdissant de la soufflerie chargée de refroidir tous les serveurs informatiques disposés sur les racks des étagères nous imposait le port du casque audio. N'étant pas un local où les fonctionnaires de Police ont pour habitude de passer du temps, l'infrastructure permettant l'accueil pour cette étude n'était ainsi pas adéquate. Cependant, cette contrainte ne nous empêcha pour autant pas d'écouter près de soixante-dix heures d'appels. Dans un souci d'anonymat et de confidentialité des sources, nous ne pourrions être plus exhaustifs sur le terrain d'écoute des appels.

Par ailleurs, nous avons également pu mesurer les variations sur cinq ans de 6 571 procédures de main courante et 2 768 faits d'infractions inscrites au fichier S.T.I.C.¹² et ce, à l'aide du logiciel statistique S.P.S.S.. Les faits concernés relèvent de différends avec violence autour des problèmes familiaux, entre époux, sur enfants et concernant la garde des enfants. Ceci sous-entend que les extractions statistiques que nous avons faites sont relatives à la zone étudiée (à l'échelle départementale). En somme, l'analyse est forcément tributaire des données possédées. Mais au-delà de cette considération, elle renforce également une tendance globale et trouve ainsi, par là même, toute légitimité. Outils institutionnels, les « statistiques maisons » des services de Police sont souvent la proie de critiques, souvent utilisés en vue de détournements à des fins politiques, d'influences sur les tendances des taux de la délinquance par éviction ou incorporation de certaines catégories d'infractions, etc. Cependant, elles apparaissent comme un bon révélateur des pratiques professionnelles. Concernant le recueil des écoutes d'appels au 17 que nous avons effectué, il est difficile de prétendre à quelconques manipulations institutionnelles. Cependant, nous sommes bien conscients que la réalité du

¹² Système de Traitement des Infractions Constatées

phénomène ne peut être saisi dans son ensemble. Cela serait alors utopique de l'envisager. Dès lors, que faire ? Existe-t-il pour au moins une étude dont l'approche statistique ou analytique ne saurait être remise en cause ? Il est objectivement difficile de penser qu'une telle recherche, aussi pure et parfaite, puisse exister. Nous serons toujours amenés à justifier nos sources et à les comparer pour les légitimer. Tel est également le cas ici. C'est donc dans la prise en compte de ces limites et autres lacunes que le travail mérite d'être mené avec ce devoir de critique et de méfiance.

Nous avons également mené des entretiens semi-directifs avec des fonctionnaires de Police (de manière individuelle ou en « focus group ») autour de la question des appels abusifs, puis dans le cadre d'une autre étude autour du traitement policier des violences intrafamiliales (21 entretiens au total que nous utiliserons de manière très parcellaire dans un but d'appui ou de démonstration à l'argumentaire). Justification des pratiques, les entretiens cherchent à combler les manques que nous avons pu rencontrer dans nos investigations. L'intérêt du chercheur ne peut, à lui seul, pallier aux lacunes de l'expérience des acteurs. Ils ne sont pas une vérité ou une preuve en soit. Ils n'ont ainsi qu'un caractère illustratif. Il est bien souvent difficile de s'entretenir avec des fonctionnaires de Police sur le terrain ; non pas par ce devoir de réserve, comme l'on pourrait le penser, mais davantage par les aléas des impératifs professionnels. Il a souvent été difficile de mener un entretien dans sa totalité, et en une seule fois. Nous avons ainsi récupéré des bribes de discussions, juxtaposées afin d'en faire un propos cohérent. Nous avons également eu obligatoirement recours à une technique d'entretien, les « focus groups » (ou *focused interview*¹³) afin de mettre en avant les discordances de pensées. Cette forme d'entretien est une réponse en groupe avec prise de parole aléatoire laissant place aux idées contraires et aux débats. Par cette méthode d'entretiens, le chercheur s'apparente davantage à un arbitre.

2 - Les appels dérivés de l'urgence

Instauré en 1928, les numéros d'urgence avaient pour vocation de donner une réponse rapide, par l'intervention, à une situation dont les circonstances étaient exceptionnelles et graves. L'on s'aperçoit « quelques années » plus tard que ce qui relève de l'exception a laissé place à l'ordinaire, la règle de l'habitude étant l'abus. Selon la campagne de sensibilisation émanant de la Préfecture de Police de Paris, nous pouvons reconnaître ce que l'institution qualifie d'appels abusifs. Parmi la nomenclature retenue, entrent en compte dans les sollicitations non urgentes et ne relevant pas de l'action directe de Police Secours, les demandes d'aide et d'assistance dans les cas de victimisations de violences sur enfants ou conjugales (agressions, harcèlement, maltraitances, ...). Pour cela, la circulaire de la Préfecture de Police de Paris invite les requérants à se rediriger vers des numéros de services spécialisés tels « *S.O.S. Femmes battues* » ou « *Allo Enfance en danger* ». Les services de Police Secours doivent agir dans l'action, au moment du fait, et non sur l'après, le constat. Suivant les mêmes variables, nous avons réalisé une étude similaire au sein d'un centre de

¹³ Revue Française de Sociologie [revue], volume 48 numéros 1 à 4, - Paris : Centre d'études sociologiques, 2007.

Police Secours. Le résultat est sans appel : sur les 3 357 communications écoutées, 82% d'entre elles sont abusives. 57% de ces requérants à Police Secours sont des femmes. Il est à noter la difficulté à établir objectivement le taux d'enfants appelants. En effet, sur la base

Tableau croisé

			Motif de l'appel								Total	
			Autre Urgence (médicale, feu, ...)	Commissariat (pas d'urgence)	Aide et Assistance	Détresse Sociale	Renseignements	Appels Malveillants	Sans parole / Raccroche immédiate	Divers / Services publics		Urgence Avérée
Moyen de l'appel	Téléphone Fixe	Effectif	58	330	9	68	207	67	138	161	357	1395
		% dans Moyen de l'appel	4,2%	23,7%	,6%	4,9%	14,8%	4,8%	9,9%	11,5%	25,6%	100,0%
	Portable	Effectif	59	295	15	39	302	26	91	150	382	1359
		% dans Moyen de l'appel	4,3%	21,7%	1,1%	2,9%	22,2%	1,9%	6,7%	11,0%	28,1%	100,0%
	Cabine Téléphonique	Effectif	0	1	0	0	0	14	1	0	3	19
		% dans Moyen de l'appel	,0%	5,3%	,0%	,0%	,0%	73,7%	5,3%	,0%	15,8%	100,0%
Total	Effectif	117	626	24	107	509	107	230	311	742	2773	
	% dans Moyen de l'appel	4,2%	22,6%	,9%	3,9%	18,4%	3,9%	8,3%	11,2%	26,8%	100,0%	
	% dans Motif de l'appel	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	308,376 ^a	16	,000
Rapport de vraisemblance	135,875	16	,000
Association linéaire par linéaire	,662	1	,416
Nombre d'observations valides	2773		

d'écoutes, il est souvent difficile de déterminer l'âge, même si la voix peut laisser penser à un enfant. Aussi avons-nous délibérément décidé de ne pas renseigner le sexe des appels pour lesquels nous doutions (8% de la population étudiée serait susceptible d'être des enfants). Deux tiers de ces « appels abusifs » concernent une demande de renseignements, une aide ou une assistance. Parmi ces deux tiers, près de trois quart des appels concernent directement une situation de relation familiale conflictuelle. Cela étant, près de 60% de ces appels sont émis depuis le domicile. Dans 63,6% des cas, l'appel concernant une détresse sociale (violence en cours, peur de la réitération des coups, menaces de mort, etc.) est émis depuis un téléphone fixe. 62,5% des appels concernant une aide ou assistance (demande de renseignements sur les structures spécialisées, sur les démarches à suivre suite à des violences, les conséquences d'une plainte pour une garde d'enfants, etc.), sont passés depuis un téléphone portable. Dans 78% des cas, ces appels sont majoritairement passés le vendredi et le lundi, entre 18 heures et 2 heures 30 du matin.

Nb : tableau croisé sur un effectif total de 2 773 écoutes d'appel 17. Nous avons délibérément écarté les 584 appels qui correspondent aux appels internes passés depuis les portables personnels des policiers sur les lignes de Police Secours afin de joindre leurs collègues. (S.P.S.S. 17.0)

Evidemment, au regard des résultats trouvés, le moyen de l'appel, entre le téléphone portable et téléphone fixe, est fortement corrélé avec le motif de l'appel. Il est tout à fait plausible que l'accroissement du nombre des détenteurs et des téléphones mobiles (A.C.E.R.P., 2009 : 93% de la population possède un téléphone portable) a certainement contribué à faire augmenter le nombre d'appels. Le caractère pratique que revêt le téléphone portable, le fait de l'avoir sur soi en toute circonstances, de ne pas être limité à une zone restreinte pour l'utiliser, etc. tout ceci fait que la tentation, l'opportunité et le recours à un

nouveau réflexe afin d'appeler les services de Police Secours, en est facilité. Suivant le motif, le moyen de l'appel diffère : le portable pour les aides et assistance, le téléphone fixe pour les détreesses sociales.

L'usage du téléphone mobile offre la possibilité de passer un appel à n'importe quel endroit, éloigné de celui qui commet les actes de violences. Par cette distance sécurisante, la victime peut alors téléphoner afin de demander conseils.

-appel du lundi 14.09.2009, à 21h47, durée 4'46, moyen : téléphone portable. Motif : *Femme violentée s'étant fait mettre dehors par son conjoint et demande aux services de Police de l'amener dans un foyer pour femmes battues.* Lieu de l'appel : rue. Intervention de Police Secours.

-appel du vendredi 16.10.2009 à 18h17, durée 1'09, moyen : téléphone portable. Motif : *Femme battue demandant conseil pour porter plainte.* Lieu de l'appel : rue. Pas d'intervention

-appel du vendredi 23.10.2009 à 19h34, durée 2'35, moyen : téléphone portable. Motif : *Fille qui raconte qu'elle est souvent violentée par sa belle-mère,* lieu de l'appel : rue. Pas d'intervention, invitation à porter plainte ou poser une main courante.

-appel du lundi 26.10.2009 à 23h26, durée 3'23, moyen : téléphone portable. Motif : *Jeune fille de 12 ans s'étant fait maltraiter par son père. Ne sais pas où aller et quoi faire.* Lieu de l'appel : rue. Intervention de Police Secours.

Les requérants qui appellent pour une détresse sociale préfèrent utiliser leur téléphone fixe. Au regard de nos résultats, il semblerait que, suivant la gravité des faits, le domicile symbolise un lieu sécurisé, confiné et privé que recherchent les individus.

-appel du vendredi 11.09.2009 à 21h07, durée 3'33, moyen : téléphone fixe. Motif : *Femme violentée profitant de l'absence de son mari pour demander une intervention dès qu'il reviendra.* Lieu de l'appel : domicile. Pas d'intervention, demande de rappeler si son mari recommence et invitation à porter plainte.

-appel du lundi 05.10.2009 à 7h35, durée 2'24, moyen : téléphone fixe. Motif : *Demande l'intervention d'une patrouille pour venir arrêter son mari qui l'a frappée tout le week-end.* Lieu de l'appel : domicile. Pas d'intervention, invitation à porter plainte.

-appel du lundi 19.10.2009 à 18h36, durée 4'12, moyen téléphone fixe. Motif : *Jeune garçon de 13 ans qui profite que ses parents n'aient pas fini leur journée de travail pour dénoncer des maltraitances. Raccroche car il entend son père arriver. Demande à ce que les policiers viennent.* Lieu de l'appel : domicile. Intervention de Police Secours.

Ces résultats laissent à penser que ces appels sont émis dès que les services d'aides aux victimes sont fermés. Dès lors, nous nous sommes renseignés sur les horaires de ces derniers. Le département étudié compte plusieurs plateformes téléphoniques et services d'accompagnements dont l'accessibilité est restreinte. Ils ne sont pas joignables avant 8 heures du matin, et majoritairement pas après 19 heures, du lundi matin au vendredi soir. Des horaires «administratifs» laissant, par défaut, une large plage horaire aux services de l'urgence, et notamment à celui de Police Secours. Il n'est pas sans rappeler que la violence

ne s'arrête pas aux heures d'ouverture et de fermeture des services d'aides et d'accompagnements aux victimes.

Entretien avec des fonctionnaires de Police (Focus Group – B et C) :

B : « *Quand tout est fermé, il reste qui ? Nous...et c'est pour tout pareil, y'a pas que les problèmes dans les familles. Nous, on est pas une association...c'est pas beau ce que je vais vous dire, mais nous on peut pas faire le service après vente. C'est moche comme expression mais on peut pas. C'est pas possible. T'en penses quoi ?*

C : *oui...oui , je suis plutôt d'accord avec toi. Mais des fois, quand j'ai quelqu'un au téléphone qui n'est pas vraiment dans une situation d'urgence, qui pleure et qui me demande ce qu'il faut faire...je vais pas leur sortir la même réponse qu'à ceux qui appellent pour un problème de PV à payer. Même si on a des directives, je vais à l'essentiel, mais je lui dis quoi faire. »*

Ce constat soulève deux questionnements : comment peut-on mettre en lien la hausse des déclarations de violences intrafamiliales avec ces croissantes doléances auprès des services de Police Secours ? D'autre part, ne sommes nous pas tentés de minimiser ces violences par ces recours de plus en plus nombreux, et de surcroît qualifiables d'abusifs ?

Le calcul de la plausibilité des violences

La thématique des violences intrafamiliales est ce que l'on appelle une problématique totale impliquant plusieurs acteurs. Son appréhension n'est pas propre à une seule institution, et donc les méthodes de recueillement des faits et des réponses face à l'information divergent. Tous les faits connus à un moment donné par les services sociaux ne seront pas intégralement transmis aux services de Police (un tiers des dossiers traités sont connus des services de Police) et, l'ensemble des faits portés à la connaissance des policiers ne rentreront pas tous dans la chaîne pénale (40% des plaintes en la matière seulement seront jugés). Cette reportabilité, la probabilité pour que l'infraction survive, traduit une sélection qui est opérée parmi celles qui seront éligibles au critère de violences intrafamiliales avérées et punissables. Notre propos rejoint largement celui développé par P. Robert et C. Faugeron (1980) avec l'image d'un entonnoir¹⁴ filtrant.

L'I.N.S.E.E. nous rappelle que seulement 8,9% des victimes de violence portent plainte et 2,2% signalent les agressions au titre d'une déclaration en main courante¹⁵. Les individus viennent relater des faits sans aucune autre volonté de faire poursuivre leur déclaration au stade supérieur, vers une transmission au Parquet¹⁶. Certaines victimes

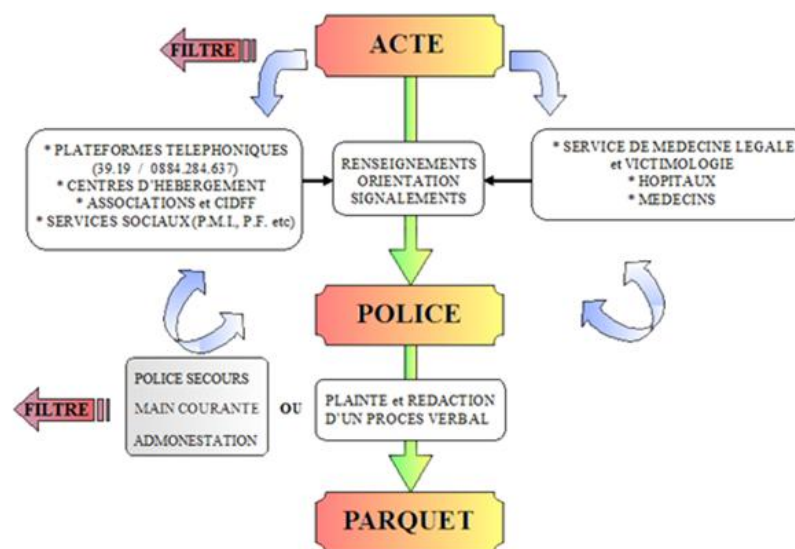
¹⁴ Philippe Robert & Claude Faugeron, *Les forces cachées de la Justice*, Paris, Le Centurions, 1980, p.23 à 40

¹⁵ Insee, enquête «Cadre de vie et sécurité », 2007.

¹⁶ Cécile Barberger, *De la criminalité apparente : théorie et observation à partir de trois années de rapports journaliers des polices urbaines du Rhône*, Université Jean Moulin, Lyon, 1981. Dans cet ouvrage, l'auteur nous indique que la MCI est le moyen informel et officieux d'enregistrement d'un fait. Un moyen d'une non-transmission à la Justice et de garder ainsi un fichier qui leur est propre, et ne pas seulement être considéré comme une simple étape dans la chaîne judiciaire.

viennent juste prendre des informations. Des renseignements qui ne sont pas nécessairement pris à l'occasion d'un déplacement au sein du commissariat, mais qui peuvent être des appels passés sur les lignes du 17 (sur les 3357 appels recensés, deux tiers concernent une demande d'aide ou de renseignement, dont, à 76% pour une situation familiale conflictuelle). Le caractère quasi anonyme d'une conversation téléphonique aide à la prise de décision du requérant à appeler.

Outre cette position politique de bras répressif, la Police est également un entrepreneur de morale mettant en relation normes incriminantes et valeurs auxquelles elles font référence¹⁷. L'image véhiculée est intrinsèquement celle du respect de l'ordre et de la loi, de la protection des faibles, d'une parole rassurante. Les particularités linguistiques propres à la profession (extranéité, distanciation physique, paroles se situant entre inquisition et protection) renforcent cette image morale où l'institution joue un rôle socialisant dans le partage et l'intériorisation des normes. J-L. Loubet Del Bayle (1992) rajoute même que cette particularité est notamment visible lorsque le policier pratique l'admonestation¹⁸, lorsqu'il se fait « en quelque sorte le tuteur de la société »¹⁹. C'est donc une forme d'admonestation filtrante.



Nb : Le graphique que nous avons réalisé ci-dessus est l'extrait d'un graphique plus détaillé sur les systèmes de filtre de la chaîne pénale (*Le huis clos des violences intrafamiliales, une approche anthropologique des procédures policières*, Hack, 2011). Nous montrons qu'à chaque étape il y a une opportunité pour que le fait soit écarté : par la victime elle-même via le non-dit, la Police par le procédé de médiation Police Secours, l'admonestation au moment de l'intervention ou l'inscription en main courante.

¹⁷ Howard Becker (*Outsiders & The other Side*) IN Philippe Robert, *La sociologie entre une criminologie de passage à l'acte et une criminologie de la réaction sociale*, L'année Sociologique, Section sociologie criminelle, édition Puf, vol.24, 3^{ème} série, 1973, p.464

¹⁸ Henri Souchon, *Admonester. Du pouvoir discrétionnaire des organes de Police*, édition CNRS, Paris, 1982 « L'admonestation policière se présente donc comme une réponse à une demande, c'est-à-dire, une modalité para ou pré-répressive choisie par le policier requis d'intervenir dans une situation conflictuelle parvenue à sa connaissance »

¹⁹ Jean-Louis Loubet Del Bayle, *La Police, Approche socio-politique*, Montchrestien, Paris, 1992, p.64

Lorsqu'un appel est reçu au standard de Police Secours, après que l'agent ait demandé les coordonnées du requérant, l'appréciation du motif décidera de l'envoi, parfois différé, d'une patrouille. C'est à ce stade que les compétences du fonctionnaire sont mises à l'épreuve. L'agent doit garder son aplomb afin de ne pas se laisser guider par ses émotions personnelles. Il doit savoir juger et apprécier la véracité et l'ampleur de la situation. Cette distanciation à l'évènement est importante afin d'évaluer au plus juste la prise de décisions en amont. Dans tous les cas, c'est le fonctionnaire qui est habilité à identifier de ce qui relève de l'urgence, et de ce qui n'en relève pas. Disposant de repères qui proviennent de sa formation, mais également par la culture professionnelle transmise par ses pairs, il acquiert une autonomie décisionnelle [non sans responsabilité] face à l'urgence.

Entretien avec un fonctionnaire de Police : *« on sait plus ou moins quand il faut envoyer une patrouille ou s'il faut régler le problème directement au téléphone. Y'a pas une définition ferme de ce qui est urgent. On a pas de post-it devant nous qui nous rappelle ce qu'on doit faire. Quand on a un doute, on demande..on n'hésite pas...mais en général, on sait juger nous-mêmes de l'urgence. [à la question de ce qu'est une urgence] ... et bien c'est un évènement grave qui peut engager les biens ou l'intégrité physique des gens,... mais dans l'instant T ».*

Cette marge de manœuvre, également abordée par Monjardet (1996), démontre le fait que l'estimation de la gravité, ce jugement du coefficient de l'urgence, est réalisé par le fonctionnaire. Ceci subjectivement, certes, sans qu'il ait à endosser le rôle et la fonction d'un travailleur social, mais selon une hiérarchisation culturelle de la notion d'urgence. S'opère alors une dichotomie entre rôle apparent et action réelle du 17. Le choix est donc le suivant : prévention ou répression, action ou médiation ? Seulement 10% des fonctionnaires de Police seraient pro-préventifs, parmi lesquels 68,2% penseraient favorablement qu'une étroite collaboration avec les divers acteurs de l'intervention sociale (médecins, services sociaux, associations, etc.) serait efficace. 8% de l'ensemble des fonctionnaires pensent que leur mission première est de prévenir la délinquance, alors que 70,2% estiment qu'ils doivent prioritairement faire respecter la loi et arrêter les délinquants²⁰. Dès lors nous pouvons nous interroger sur le poids de ces croyances professionnelles dans le phénomène de filtrage des interventions.

Entretien avec des fonctionnaires de Police (Focus Group – E et F) :

E : *« Ouais c'est de la polyvalence, oui c'est ça...non mais si vous voulez, en fait, il a fallu trouver des référents [à la Brigade de Protection des Familles]. Le volet violences intrafamiliales à l'époque c'était marqué « différends familiaux » uniquement, et donc on a eu, peut être une après-midi ou une matinée de cours là-dessus et en disant, bon, vous intervenez, mais...avec le mari violent, on en avait conscience. J'ai souvenir de coups de feu à travers la porte, on rentre, on prend la femme dans la cuisine et le mari dans le salon, discuter, s'assurer que c'est calme et partir. L'intervention : un quart d'heure.*

[à la question si aujourd'hui c'est différent] :

F : *Oui c'est quand même différent. Maintenant, on a plus de formations avec les assoc', et le travail des réunions, ça c'est bien, on réagit peut être mieux face à ça. Mais on a*

²⁰ Philippe Coulangeon, Geneviève Pruvost, Ionela Roharik, *Les idéologies professionnelles. Une analyse en classes latentes des opinions policières sur le rôle de la Police*, Journée d'étude du CESDIP, GERN, CMH, Police, Sécurité et Citoyenneté, ENS Jourdan (Paris-75014), 17/05/2011

toujours...comment dire, le rôle du juge de paix. On n'embarque pas, soit parce qu'au téléphone, sur le 17, on règle le souci, on dit à la femme de se barrer chez sa mère ou sa copine, de venir porter plainte, ou alors quand y'a une intervention, c'est pas aussi grave que ce qui a été décrit. [...]Ca n'empêche pas que l'on ne donne pas tous une même réponse. Il faut s'adapter. On fait tampon, ouais.... on temporise un peu, on calme le jeu. »

Pour en avoir discuté avec les policiers eux-mêmes, la définition de l'urgence n'est pas fixe. Il s'agit davantage du ressenti de la conviction personnelle de la gravité. Ne seraient pas « abusifs » les appels de victimes qui appellent durant l'action des violences (difficile pour autant d'imaginer ce cas de figure) car, à ce stade-ci, nous sommes dans le cadre d'une agression et donc d'une atteinte à personne en flagrance. Seraient abusifs les appels passés après les violences, lorsque la victime utilise la ligne d'urgence pour une aide ou un accompagnement. Les fonctionnaires les invitent alors, généralement, à venir porter plainte, faire une déclaration en main courante, ou bien à joindre un centre d'hébergement (Il est arrivé une fois, où nous avons même pu remarquer l'initiative d'un policier appelant un taxi pour qu'il passe chercher la jeune femme et son enfant). La frustration des services de Police est palpable. Ils sont pris en étau entre la volonté d'aide et assistance face à une urgence consommée et entre le poids et l'influence des directives professionnelles.

Les plateformes téléphoniques d'aides et assistance aux victimes prodiguent essentiellement des conseils, et ne font pas de l'action directe au domicile. Une fois closes, les individus se retrouvant dépassés par l'évènement, leur réflexe est alors d'appeler les services qui, à leur sens, sont les plus compétents : de toute façon, il ne reste que Police Secours, seul réel service 24h/24h, 7j/7j qui puisse intervenir dans un but coercitif (de plus, un numéro à deux chiffres est plus facile à retenir qu'un numéro à quatre ou dix chiffres). Perçue alors comme unique instance généraliste pouvant arbitrer un conflit, aiguiller les victimes, ou bien intervenir, son devoir de réponse l'éloigne du strict cadre des missions qui lui sont assignées. Que cela soit une question de lacunes horaires des structures spécialisées, d'un défaut de compréhension de la part du public des finalités du 17, ou bien d'une situation jugée urgente par le public, seule Police Secours semble être compétente sur l'instant. Le public requérant, au travers de ce qu'il a comme définition de l'urgence et du ressort du 17, définit les missions et le contenu du travail policier. À la question « mais que fait la Police ? » nous serions tentés de répondre qu'elle s'adapte et, qu'au principe de délinquance, on préfère évoquer la répression des déviances visant à assurer la conformité des conduites aux normes établies, de transformer une violence domestique en différend familial. Le rôle premier de Police Secours passe pour être une fonction subalterne.

Le dilemme dépasse alors les cas d'école où la théorie s'éloigne souvent de la pratique. Intervention ou conciliation téléphonique ? L'image d'Epinal de Police Secours, d'une réponse rapide à l'urgence exceptionnelle, est érodée par l'activité « polymorphe » du 17 (M. Tachon, 1989). Une polyvalence dans l'expression de la réponse qui oscille entre intervention, urgence, efficacité, désengorgement du 17, filtrage et culture du résultat.

Le poids des structures et réaction sociale

La relation entre Police Secours et les horaires des plateformes téléphoniques d'aides aux victimes ainsi mise en évidence, l'insertion dans cette équation des déclarations exponentielles de violences intrafamiliales vient complexifier le calcul. Parmi les deux tiers des appels au 17 concernant une aide ou assistance, et dont trois quart visent directement une situation familiale conflictuelle, dans 64% des cas, le fonctionnaire de Police invite le requérant à venir faire connaître le fait sans qu'il y ait obligatoirement intervention d'une patrouille. La démonstration que nous entreprenons tente d'expliquer la logique relation de ces phénomènes.

Les violences intrafamiliales, à l'image d'un huis clos brutal, sont impossibles à saisir dans leur ensemble. En effet, cela marque la forte dichotomie entre le privé et le public. Ces violences spécifiques sont le fait d'agissements qui ont principalement lieu au sein du domicile familial. Ces conflits familiaux sont de l'ordre privé, relevant du secret et de la dissimulation. « Seule sa disparition [du secret], c'est-à-dire sa révélation, fonde son existence » (F. Vigouroux, 2000)²¹. La trahison au secret, cette révélation d'initiative personnelle, traduit ce jeu vicieux de la relation interpersonnelle de complicité. Le fait de taire la honte ou la culpabilité semble essentiel dans le maintien du paravent du statut social. Ayant la plupart du temps une connotation négative, le secret de famille s'apparente à la honte d'un fait pour lequel tout est mis en œuvre pour le cacher. Il faut alors donc se préserver de toutes intrusions ou entorses au secret. Cependant, au regard de cette hausse apparente de la réactivité, nous nous posons la question de savoir pourquoi on assiste à une gestion de plus en plus publique des conflits privés. L'hypothèse que nous émettons d'une prise en charge du différend par une institution publique apparaît comme légitime lorsque la sphère familiale est dépassée et que les seuls moyens privés ne suffisent plus. L'image que renvoie la Police sur la thématique des violences intrafamiliales est celle de la confiance. En témoigne l'opinion des femmes qui jugent efficace, à 45,3%, la présence de la Police sur une intervention pour violences physiques dans le ménage²². Le choix opéré par le requérant au 17 est à l'image d'un calcul coûts-avantages. Joindre les services de Police Secours après une violence, pour une aide ou un renseignement, s'apparente à une voie alternative, à mi-chemin entre les institutions sociales et judiciaires. L'appel sacralise les violences, brise le secret. Il permet à la victime d'obtenir des renseignements rapides sur la marche à suivre, sans que pour autant il engage l'intervention obligatoire d'une patrouille de Police. Les conseils, prodigués en journée et en semaine par les plateformes d'aides et d'assistance, ne semblent pas apporter concrètement ce que la Police Secours peut garantir : le bonus sécuritaire. Les services de Police assurent donc ce que les plateformes téléphoniques sociales et les associations ne peuvent soutenir dans l'instant, c'est-à-dire une garantie d'action et une image forte de la loi. L'utilisation de cette référence de force publique coercitive, que renvoie la Police, permet d'inverser le rôle victime/dominé-auteur/dominant. L'action, outre l'intervention quand elle a lieu, passe aussi par la persuasion et l'invitation à porter le fait sur le registre de main courante. Une démarche qui inscrit le conflit privé à l'ordre public. Sur notre terrain, nous sommes ainsi passés de 783 signalements en 2006 à 1169 en 2010, soit 49% de hausse.

²¹ Vigouroux François *Le secret de famille* [Livre] :- Paris : Presses Universitaires de France, 2000, page 8

²² INSEE, *Enquête Cadre de Vie et Sécurité*, 2007

La production maison des chiffres policiers officiels, qui est souvent remis en doute (C. Mouhanna & J-H. Matelly, 2007), n'empêche aucunement la réalité du phénomène. Nous en avons juste la perception au travers du travail policier. Au regard d'une inflation législative²³, d'un encadrement juridique plus large de la problématique, des victimes qui ne l'étaient pas peuvent alors le devenir (tel étant le cas pour le concubin ou le pacsé violenté). De part cette élasticité législative venant embrasser de nouvelles victimes potentielles, on peut comprendre qu'il y ait, par conséquent, une hausse exponentielle de la réactivité. À priori, ceci n'apparaît pas comme un mal d'encadrer encore plus les violences intrafamiliales, d'étendre leur champ d'application, de durcir leur répression. Mais l'on peut être amené à penser que cela ne sert qu'à renforcer l'arsenal législatif, comme si [à tort ?] l'obésité législative grandissante pouvait en être le seul remède. « On perçoit là un mouvement profond de sensibilisation de nos sociétés en faveur de la protection des personnes les plus faibles, notamment les femmes et les enfants. »²⁴. Cependant il semblerait qu'en la matière « nous légiférons trop, nous légiférons mal. »²⁵ Un fait médiatisé, une grande cause nationale défendue, auxquels on répond, avec efficacité et productivité, par une loi nouvelle²⁶. La violence est ainsi réduite, freinée au coup par coup, sans que pour autant, comme le justifie G. Gurvitch²⁷, elle ne puisse être entièrement éliminée.

Le sentiment d'une hausse de la violence alimente la frénésie sécuritaire et le besoin d'être protégé ou déclaré comme victime. Notre étude démontre qu'entre 2005 et 2009, on observe une hausse de près de 30% des faits de violences intrafamiliales. Un chiffre qui, toutefois, reste à interpréter avec toutes les précautions que nous avons évoquées précédemment. Il en va de même lorsque nous évoquons dans nos résultats statistiques qu'il y a une hausse de 49% entre 2005 et 2010 des déclarations faites par les usagers. Ce sentiment n'induit pas forcément qu'il s'agit d'une hausse de 49% des violences intrafamiliales (!). L'outil statistique, alliant réalité du phénomène, évincement de certains faits constituants et non perception de la globalité du problème, apparaît comme un « artefact », critiqué mais pour autant accepté et considéré comme un indicateur de l'action politique. P. Lascoumes et

²³ - Loi n°2006-399 du 4 avril 2006 renforçant la prévention et la répression des violences au sein du couple ou commises contre les mineurs. Version consolidée au 5 avril 2006 [en ligne], consulté le 2 mars 2011, <http://legifrance.gouv.fr/affichText.do?cidTexte=JORFTEXT000000422042&dateTexte=>

- Loi du 29 juin 2010 relative aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein des couples et aux incidences de ces dernières sur les enfants

²⁴ Laurent Mucchielli, Le « nouveau management de la sécurité » à l'épreuve : délinquance et activité policière sous le ministère Sarkozy (2002-2007), *Champ pénal / Penal field, nouvelle revue internationale de criminologie* [En ligne], Vol. V|2008, mis en ligne le 28.04.2008, Consulté le 03 mars 2011. URL : <http://champpenal.revues.org/3663>

²⁵ J-M Clément, député de la Vienne, paroles rapportées de la séance de l'Assemblée Nationale du mercredi 9 février 2011.

²⁶ Martin A ; Armstrong, ancien Président de la Princeton Economics International Ltd, au sujet de « Is Democracy Dying ? » et de son pamphlet intitulé « Looking Behind the Curtain » fait le même constat concernant l'inflation législative aux Etats-Unis « The system quickly corrupts itself and we end up with 15 million laws, rules and regulations that all state the very simple 10 commandments over and over again »

²⁷ Georges Gurvitch, *L'expérience juridique et la philosophie pluraliste du Droit*, Pedone, 1935, p.203 : « Le rapport entre Droit et Morale se présente comme un rapport riche de conflits et d'antinomies irréductibles ».

P. Le Galès rajoutent même que « s'attacher aux instruments ne signifie pas pour autant être indifférent aux significations dont ils sont porteurs et, en particulier, à leur portée politique [et utilisation médiatique via la grande cause nationale 2010]»²⁸. L. Mucchielli ne nous contredira pas en disant que les statistiques policières s'apparentent donc davantage à un astucieux moyen gouvernemental de contrôle des masses médiatiques. Evidemment, cet instrument permet de mesurer la « productivité » policière, mais il oriente surtout les actions des policiers dans leur quotidien comme si l'on souhaitait réduire leur marge de manœuvre. Cependant, il est important de noter une certaine forme de résistance locale, notamment dans les petites structures policières, qui jonglent entre la pression d'une politique généralisée de rendement et des initiatives isolées qui se veulent proche de la réalité du terrain.

Au regard de ces interactions, les causes deviennent conséquences, les effets deviennent des prétextes : les horaires des structures spécialisées incitent la prise de relais par des services policiers dont les missions qui leur sont assignées s'éloignent de leur fonction première. Médiation, volonté de désengorger le filtre des appels, incitation à faire connaître le fait sur les fichiers S.T.I.C. ou M.C.I.²⁹, davantage de victimes potentielles au sens légal, etc., Police Secours, réel conciliateur téléphonique, semble être le moyen de négocier la violence, jonglant entre frustration d'une réponse impuissante et incitation à la réactivité. La frontière entre notion de protection et celle d'assistance est très mince, et ne se résume, en réalité, qu'en une différence de temporalité. Pas d'urgence si la violence n'est pas en action et donc pas d'intervention, en théorie, s'il y a juste une déclaration. La réaction sociale peut, autant qu'elle le souhaite, s'indigner de cette distinction. Il est également à noter, même si cela est quelque peu en marge du sujet traité, cet adage : « Res judicata pro veritate habetur » signifiant que ce qui a été jugé est le reflet de la vérité. Cependant, il nous semble que pour atteindre cette vérité, celle que l'on ne remettra pas [ou peu] en question, il faut pouvoir, tel un casting, passer par les épreuves de sélection. Le fait qu'il n'y ait pas de condamnation ne signifie pas pour autant que l'infraction n'ait pas été constituée à un moment donné. Il est juste question d'un défaut de matérialité de la preuve amenant à la vérité. Ici également, même si les appels ne peuvent concourir au titre d'urgence « avérée et nécessitant une intervention », ils sont le reflet d'actes de violences qui se sont, ou vont, se produire. Devrait-on alors sérieusement repenser les réponses policières à ces appels en formant plus spécifiquement les policiers à ces situations ? Mais dans la recherche de la causalité, il nous semble plus judicieux de mettre en lumière les conséquences des horaires administratifs des centres d'aides et d'accompagnement des victimes plutôt que l'inactivité sociale décriée des services de Police Secours.

Entretien avec des fonctionnaires de Police (Focus Group – A et B) :

A : « Les violences intrafamiliales, c'est un peu comme un rubik's cube...on a beau tourner le problème dans tous les sens, y'a toujours un carré d'une autre couleur qui nous [« embête »]. Ici c'est pareil, si quelque chose ne va pas, c'est plus facile de dire

²⁸ Lascoumes Pierre et Le Galès Patrick, *Sociologie de l'action publique : institution, normes et instruments de l'action publique* [Livre].- Paris : Armand Colin, 2007.-Vol.CUP126, p.365

²⁹ Main Courante Informatisée

que c'est la Police qui n'a pas bien fait son travail... plutôt que de s'attaquer aux assoc' parce que ce qu'elles font renvoi une image qui est tellement mieux. »

[Durant l'entretien, un appel intervient sur le 17 concernant une femme demandant des renseignements concernant une procédure de divorce pour violences conjugales. Ceci sur un fond de pleurs et d'enfants criant en arrière plan. Le fonctionnaire arriva tout de même à rassurer la personne en l'invitant à demander des conseils plus avisés à un avocat ou à des associations spécialisées et, le cas échéant, de venir déposer plainte. À peine le combiné raccroché, le fonctionnaire se tourna vers moi, et m'adressa un léger sourire accompagné d'un soupir.]

B : *« Vous en vouliez des appels abusifs ? Servez-vous. Après les demandes pour pharmacie de garde, les tapages nocturnes, il y a ces demandes là. Alors, savoir si c'est abusif... je dirais un tiers / deux tiers. Oui parce qu'il faut faire preuve de tact, de compréhension. Vous avez entendu, là elle pleurait, elle était en stress total. On peut pas raccrocher juste sur motif que ça ne nous concerne pas, on sait jamais. Il faut être présent aussi pour ces demandes, être à l'écoute. Donc appel abusif, oui mais ! ».*

Conclusion

« Ce que l'on attend de la Police, c'est moins une expression qu'une protection, qu'une aide ou un conseil extérieur et l'on ne souhaite pas [qu'elle] aille au-delà du rôle d'observateur et de témoin, du représentant de l'autorité que l'on attend »³⁰.

Cet article ne vise pas à établir un constat mais davantage à ouvrir à la réflexion sur la relation victime(s) et institution(s). Le poids des structures a un rôle influant dans les démarches des victimes à se faire connaître et à passer la sélection des filtres. Il est un questionnement à mettre en lien, et qui mériterait que l'on s'y intéresse : le rôle du secret professionnel partagé³¹ des différents acteurs autour d'une même problématique sur le principe des vases communicants, le poids de la concurrence des compétences sur la confiance du partage de l'information et l'impact sur les décisions des victimes à se faire connaître. En effet, dans la démonstration de l'instrumentalisation de la pensée politique d'un État déconcentré, on retrouve une légitimité qui est, elle, décentralisée. Le partenariat, de son côté utopique de pertinence, pourrait canaliser les informations en « [énonçant] des priorités, quand ce ne sont pas des définitions, leur permettant, en principe, de mieux voir et connaître, [et] donc en définitive de mieux cibler leurs actions quotidiennes et d'intervenir ensemble.³² ». Au-delà d'un conglomérat institutionnel, il est aussi une question d'affinités culturelles. Le travail de groupe sous-entend qu'il y ait partage d'une idée commune, d'une croyance dans un intérêt conjoint à travailler en partenariat. Les acteurs profiteraient d'un métissage culturel, de leur propre culture professionnelle et d'une culture commune en voie

³⁰ Numa Murard et Jean-François Laé, *Les récits du malheur*, Paris, édition Descartes, 1995, p.179

³¹ En effet, si le secret professionnel partagé est une notion acceptée, elle ne l'est que dans le cadre de la protection des mineurs. Pour tout autre cadre, seul l'article 226-14³¹ du Code Pénal est une mesure législative alternative.

³² Thoenig Jean-Claude et Gatto Dominique *La sécurité publique à l'épreuve du terrain* [Livre]. - Paris : L'Harmattan, 1993, page 150.

d'apprentissage amenée à n'être partagée que par ce groupe d'acteurs. Cette hybridation culturelle a pour objet de trouver un terrain commun aux partenaires tout en délaissant la prédominance de leurs cultures professionnelles. L'action publique construit alors des « instruments » (P. Lascoumes & P. Le Galès 2007), telles des fiches interservices (les fiches protocoles pour les violences intrafamiliales), où les contenus sont adaptés par les acteurs. Les résultats et les moyens mis en œuvre diffèrent selon la conception individuelle que les acteurs peuvent avoir autour de l'instrument et de son utilisation. Nous sommes alors confrontés à une situation d'aimants entre le pôle de confiance et le pôle de concurrence où la marge de manœuvre (Monjardet 1996) n'est pas le propre des fonctionnaires de Police, mais bien le fait de tous dans le but de négocier le fonctionnement de l'instrument.

Les croissantes déclarations d'individus pour des faits de violences intrafamiliales, et les recours grandissants [qualifiés d'abusifs] à Police Secours liés aux lacunes horaires des plateformes téléphoniques d'aides et assistances aux victimes de violences infantiles et conjugales sont révélateurs d'une conclusion plus générale révélée, entre autres, par nos résultats et appuyant d'autres théories³³. La tendance fait que les usagers perçoivent les services publics comme des instances se devant de répondre à leurs doléances, dans un souci de personnalisation de la réponse, de suivi et d'efficacité. Au regard du contexte global de notre recherche, c'est donc une nouvelle forme de public à laquelle sont confrontées les institutions de services publics, dont Police Secours. La seule répartition administrative préétablie ne suffit plus, mais doit s'accompagner d'une réelle réponse à de nouvelles exigences sociales.

Nous développons rapidement dans nos propos une forme de résistance policière locale face aux pressions politiques de productivité, de rendement et de bilans comptables. Ouvrons ici la réflexion. C'est donc une vision économique de la Police où la Demande rencontrerait avec difficulté l'Offre. Cependant, il y a une culture identitaire policière forte où les fonctionnaires ont conscience de cette fracture entre les spécificités quotidiennes du terrain et cette tendance générale à faire de la Police une entreprise de morale [au sens économique du terme]. Ce manque de prise en compte de la réalité sociale du quotidien, la rencontre de résistances culturelles locales, l'adaptation des réponses policières aux nouvelles demandes, ... ceci n'est pas sans nous rappeler la polémique autour de la Police de proximité. Cela étant, il nous semble que la Police Secours est l'exemple démonstratif de cette adéquation. Malgré le poids des politiques répressives, les fonctionnaires de Police maintiennent avec la population une assistance protectrice, un discours préventif privilégié par la connaissance du terrain.

³³ Fijalkow Ygal, *Usagers ou consommateurs ? : France Télécom ou la dérégulation du service public* [Livre]. - Toulouse : Presse universitaire du Mirail, 2006