

**L'utilisation de Facebook par la police :  
l'image de l'efficacité policière à l'ère des sites de réseautage**

Renaud Savage

Thèse soumise à la  
Faculté des études supérieures et postdoctorales  
dans le cadre des exigences  
du programme de maîtrise ès art en criminologie

Département de criminologie  
Faculté des sciences sociales  
Université d'Ottawa

© Renaud Savage, Ottawa, Canada, 2016

## Résumé

Depuis une quinzaine d'années, de nouveaux médias sociaux ont fait leur apparition, écorchant l'image de la police dans la population, des interventions policières étant filmées par des citoyens et répandues sur ces réseaux. Aux fins de notre recherche, nous avons effectué une analyse du contenu de la page Facebook du Service de Police d'Ottawa et du Service de Police de la Ville de Gatineau pour l'année 2014 afin de mieux comprendre les démarches utilisées par la police pour reprendre le contrôle de son image et légitimer ses interventions. Nos résultats de recherche démontrent que la police a repris le contrôle de son image en faisant participer les usagers aux nouvelles qui y sont contenues, sélectionnant les rôles les plus communautaires pour montrer sa proximité avec les citoyens, et les interventions et crimes qui correspondent à leurs activités et avec lesquels elle se montre efficace.

## **Remerciements**

J'aimerais d'abord et avant tout remercier Line Beauchesne, ma superviseure de thèse. Line fut une grande source d'inspiration et de motivation, non seulement au cours de cette thèse, mais également durant tout mon cheminement académique. Son expérience et ses connaissances dans ce domaine ont largement contribué à la réalisation de cette thèse.

J'aimerais également remercier ma famille, Mario, Roseline et Patrick. Mes parents m'ont beaucoup aidé au cours de mes études universitaires et toujours encouragé à poursuivre mes objectifs, tant personnels que professionnels. J'aimerais particulièrement souligner l'apport de mon père, Mario, qui m'a appris que la vie est parfois pleine de surprises et de défis inattendus, mais qu'on doit toujours travailler fort pour surmonter ces épreuves et atteindre nos objectifs.

Enfin, j'aimerais également remercier ma copine et mes amis. Laura, qui a été si patiente durant la réalisation de cette thèse de recherche, mérite vraiment une place spéciale dans mes remerciements. Merci pour tout ce que tu as fait pour moi, je t'aime! Enfin, un gros merci à mes amis, les *boys*, qui ont toujours été là pour m'offrir du support moral. Merci Jason, Matou, P-A, Maxim et Phil. Vous m'avez appris que c'est important de travailler fort, mais aussi de prendre le temps de s'amuser.

*Un grand merci à vous tous!*

## Table des matières

INTRODUCTION.....	1
PREMIER CHAPITRE.....	8
CADRE THÉORIQUE ET REVUE DE LITTÉRATURE .....	8
Note approche : la criminologie critique .....	9
La police et le maintien de l'ordre social.....	12
Réaction pré-pénale au crime et médias.....	17
Le constructivisme .....	21
<i>Cultural criminology</i> : construction médiatique des objets .....	25
Notre objet de recherche : son contexte .....	28
L'arrivée des nouveaux médias sociaux : vers une nouvelle visibilité policière ...	32
Le développement de nouvelles technologies communicationnelles .....	32
Une nouvelle visibilité policière .....	34
La question de l'audience .....	36
L'utilisation des nouveaux médias sociaux.....	38
Par la population .....	38
Par la police.....	44
DEUXIÈME CHAPITRE .....	51
MÉTHODOLOGIE .....	51
L'utilisation de Facebook.....	52
Notre méthodologie .....	55
Les avantages de la recherche qualitative.....	56
Les limites de la recherche qualitative .....	59
Notre technique de cueillette des données : l'analyse documentaire .....	60
Les avantages et les limites de l'analyse documentaire .....	62
Notre stratégie d'analyse : analyse de contenu.....	63
La constitution de nos codes .....	65
Les étapes du processus analytique.....	66
La validité et la fiabilité du codage .....	67
Les limites de notre stratégie d'analyse .....	69
Notre corpus empirique.....	70
Les limites de notre corpus empirique .....	71
TROISIÈME CHAPITRE .....	74
PRÉSENTATION DES DONNÉES .....	74

Nos données empiriques : remarques préliminaires .....	75
Rôle de la police et perception des citoyens sur ce rôle.....	79
Rôle mis de l'avant par la police .....	80
Perception des citoyens sur le rôle de la police .....	83
Crimes mis de l'avant par la police et perception des citoyens sur ces crimes.....	90
Crimes mis de l'avant par la police .....	90
Perception des citoyens sur les crimes mis de l'avant par la police .....	93
Criminels et victimes mis de l'avant par la police.....	97
Perception des citoyens sur ces personnes .....	98
Interventions policières et perception des citoyens sur ces interventions.....	101
Présentation des interventions policières.....	102
Perception des citoyens sur ces interventions.....	103
Attentes de la police à l'égard du citoyen dans la lutte au crime et réponse des citoyens à ces demandes.....	111
Présentation des attentes de la police à l'égard des citoyens.....	111
Réponse des citoyens à ces demandes.....	113
QUATRIÈME CHAPITRE .....	120
ANALYSE DES DONNÉES .....	120
Ce qui ressort de nos données.....	121
Si la police a bien fait son travail, alors ce qu'elle a projeté comme message Facebook devrait plaire aux citoyens, car ces représentations médiatiques font avec ce qu'ils s'attendent de la police.....	121
Le rôle de la police .....	121
Les crimes mis de l'avant par la police .....	124
Les interventions policières .....	127
Les attentes de la police à l'égard du public .....	128
Médias/police : notre hypothèse de recherche.....	130
Les limites de nos données .....	132
CONCLUSION.....	134
Nécessité de recherches futures.....	140
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....	141
Annexe I.....	150
Exemples de messages Facebook et codification.....	150
Exemple A.....	150
Exemple B.....	151

Exemple C .....	152
Codification des données.....	153
Exemple A.....	153
Exemple B.....	154
Exemple C .....	155
ANNEXE II .....	156
Politique de filtrage des messages du SPO et du SPVG.....	156
Politique d'utilisation des médias sociaux du Service de la Police d'Ottawa...	156
Politique d'utilisation des médias sociaux du Service de Police de la Ville de Gatineau.....	157

# INTRODUCTION

Il existe depuis longtemps une relation d'interdépendance et de réciprocité entre la police et les médias (Cooke et Sturges, 2009; Chermak et Weiss, 2006; Beauchesne, 2010; Ferrell et Sanders, 1995). D'un côté, la police fait usage des médias afin de légitimer son travail et obtenir plus de ressources. De l'autre, les médias utilisent la police en tant que principale source d'approvisionnement pour leurs nouvelles de faits divers, une des plus rentables.

La nouvelle de faits divers est la présentation de divers événements du quotidien qui sortent de l'ordinaire, ou en tout cas, on les présente comme tels. En effet, les règles narratives du journalisme de faits divers cherchent à susciter l'émotion chez le lecteur, car c'est l'aspect dramatique et spectaculaire de cette nouvelle qui fascine et interpelle les lecteurs. Pour cette raison, la nouvelle criminelle occupe une place de choix, la police en étant la principale source d'approvisionnement. Cette complicité existant entre les médias et la police contribue au maintien d'une certaine image du crime et du criminel dans la population, permettant de projeter une image des tâches accomplies par les services policiers en tant que nécessaires à la protection des citoyens.

Au Canada, ce fut l'implantation politique du modèle de gestion paramilitaire lors la professionnalisation de la police dans les années 1930-1940 qui a amené une image nouvelle d'efficacité de la police à la population (Mawby, 2002; Beauchesne, 2010). Pour soutenir cette image, de vigoureuses campagnes de relations publiques présentaient la police en tant que « combattant du crime » efficace qui ferait que désormais, la population ne devait plus chercher à résoudre de manière privée les conflits, mais plutôt faire confiance à la police qui allait être là pour la protéger (Kelling et Moore, 1988). De plus, la publication des statistiques nationales sur la criminalité dans les médias, statistiques qui n'indiquent en réalité que le travail répressif de la police sur les crimes qui lui sont généralement signalés par les citoyens, de même que les taux

de crimes résolus (Murphy, 1985), venaient à la fois confirmer la nécessité de la police et la qualité de son travail, projetant du même coup les types de crimes et de criminels qui constituaient une menace sociale, soit ceux des classes populaires. (Barlow et Barlow, 1999)

Jusqu'aux années 1960, cette relation entre la police et les médias était d'autant plus étroite que les journalistes de faits divers travaillaient directement dans les bureaux de la police plutôt qu'aux bureaux de leur journal (Leishman et Mason, 2003; Parent, 1987; Mawby, 2002). La police pouvait alors aisément contrôler l'information à son sujet, étant donné que la presse écrite et la radio constituaient les principales sources d'approvisionnement en nouvelles sur le crime à cette époque (Beauchesne, 2010; Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2002).

L'arrivée de la télévision et des technologies permettant à des journalistes sans lien avec les policiers de filmer les interventions policières a considérablement écorché l'image policière et redéfini la relation entre les médias et la police tout au long des années 1960 (Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2002). En effet, tout journaliste ou individu muni d'une caméra pouvait désormais capter des photos ou des vidéos d'interventions policières compromettantes (Goldmish, 2010; Mawby, 2002; Parent, 1987; Toch, 2012). Ce phénomène a été d'autant plus coûteux pour la police que les années soixante furent une grande période de contestation sociale où la police contrôlait durement les foules (Barlow et Barlow, 1999; Kelling et Moore, 1988; Lee et McGovern, 2013; Mawby, 2002; Parent, 1987; Toch, 2012). C'est ainsi que la police perdit littéralement le contrôle de son image (Parent, 1987).

Les services policiers devaient trouver rapidement une stratégie pouvant remédier à cette situation. C'est ainsi qu'ils ont créé, ou du moins accru considérablement, une unité spéciale dans leurs bureaux : le service de relations publiques (Parent, 1987; Mawby, 2002). Un investissement majeur dans ce service a permis à la police de s'assurer que les journalistes aient

suffisamment de nouvelles de faits divers sous la dent, mais aussi que ces nouvelles étaient vérifiées et contrôlées par la police elle-même (Cooke et Sturges, 2009; Kumar, 2004; Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2002; 2010a; 2010b). La complicité entre la police et les médias enfin rétablie dans les années 1970, cela permit à la police de redorer son image, montrant à nouveau sa légitimité et son efficacité (Beauchesne, 2010).

Or, depuis une quinzaine d'années, de nouveaux médias sociaux ont fait leur apparition et ont engendré une *démocratisation* de l'industrie de communication (Barhoumi, 2012; Kietzmann et collab., 2011; Landry, 2012). En effet, une distinction importante entre les médias traditionnels et ces nouveaux médias sociaux est que les journalistes ne sont plus les maîtres du jeu. Ce sont maintenant des millions de gens qui participent à la création et à la circulation de l'information, ce qui a pour effet de multiplier non seulement les récepteurs de celle-ci, mais également les réactions à celle-ci (Proulx et collab., 2012).

De nouveau, l'image de la police fut écorchée par l'arrivée de ces nouveaux médias, de nombreuses interventions policières étant filmées par de simples citoyens et répandues sur ces réseaux, interventions sur lesquelles la police était davantage habituée à la discrétion (Melekian et Wexler, 2013; Goldsmith, 2010; Toch, 2012). En réaction à cette « nouvelle visibilité », il est devenu clair pour les bureaux de relations publiques de la police qu'ils devaient apprendre à utiliser ces nouveaux médias sociaux pour communiquer directement avec le public afin de transmettre leurs propres messages (Goldsmith, 2010).

La police s'est alors appliquée à reprendre le contrôle de son image, d'une part, en familiarisant les policiers à la présence de ces médias, d'autre part, en cherchant à faire participer activement les usagers aux nouvelles qui y sont contenues (Proulx, 2012). Le terme *participation* a ici une très grande importance. En effet, certaines études suggèrent que pour

une majorité d'utilisateurs des médias sociaux, le but principalement recherché est davantage *l'autodévoilement de soi*, ou encore les échanges pour diverses activités spécifiques (Cardon, 2012; Carré et Panico, 2012; Proulx, 2012; Trottier, 2012a; 2012b). L'interaction avec les utilisateurs et leur participation à leurs activités devenait ainsi la clé pour tenter de revaloriser leur rôle et mouler à nouveau leurs perceptions du crime et des criminels sur les activités de la police, en montrant la légitimité et l'efficacité de leurs interventions. Cette interaction était d'autant plus importante que les jeunes constituent encore la clientèle d'utilisateurs la plus importante de ces nouveaux médias (Frank et collab., 2011), jeunes qui ne s'abreuvent pas nécessairement aux médias traditionnels.

C'est ainsi que de nos jours, se multiplient les stratégies policières pour utiliser les médias sociaux en ce sens, tel que l'affichent les sites Web des différents services policiers. C'est principalement par le biais de Facebook et Twitter (pour le moment) que cette participation populaire est recherchée.

L'objet de cette thèse est ainsi de mieux comprendre les démarches actuelles utilisées par les services policiers pour reprendre le contrôle de leur image et légitimer leurs interventions en utilisant les particularités de communication de ces nouveaux médias sociaux. Aux fins de notre recherche, nous allons faire une analyse du contenu de la page Facebook du Service de Police d'Ottawa (SPO) et du Service de Police de la Ville de Gatineau (SPVG) pour l'année 2014 afin de répondre à la question suivante : comment le SPO et le SPVG utilisent Facebook pour accroître la légitimité de leurs interventions et projeter une image d'efficacité de leur travail? Plus précisément, il s'agira d'examiner l'interaction virtuelle entre ces services policiers et les citoyens tel qu'il apparaît sur leur page Facebook (les messages transmis par la police et les commentaires provenant des citoyens). Pour examiner cette interaction, notre cumul des données portera sur les quatre dimensions suivantes :

1. la police telle qu'elle projette son rôle, le citoyen tel qu'il perçoit ce rôle;
2. les crimes que met de l'avant la police dans ses messages et la perception des citoyens sur ces crimes;
3. les interventions que la police annonce à l'égard de ces crimes et la perception des citoyens sur ces interventions;
4. les attentes de la police à l'égard du citoyen dans la lutte au crime et la réponse des citoyens à ces demandes.

Notre hypothèse de travail est que l'usage de Facebook par le SPO et le SPVG participera à légitimer le travail de la police d'une manière quelque peu différente des médias traditionnels, considérant les stratégies de communication qui ne sont pas les mêmes sur ces médias. De plus, à la différence des médias traditionnels, comme les citoyens eux-mêmes sont partie prenante de cette interaction avec la police, par leurs commentaires aux services policiers concernés, ils feront en quelque sorte partie du message de valorisation de la police.

Au premier chapitre, nous verrons d'abord les courants théoriques en criminologie critique qui expliquent en quoi les crimes signalés et leurs infracteurs reflètent les inégalités sociales de l'ordre en place. Par la suite, nous montrerons la pertinence de l'approche constructiviste pour notre étude, puisque notre recherche centre son questionnement sur le construit d'images (police, crime, criminel) que la police cherche à maintenir par l'entremise de ces médias sociaux. Enfin, certaines recherches issues de la *Cultural criminology* viendront montrer l'importance de comprendre ce que sont les médias sociaux en tant que modes communicationnels pour analyser les stratégies mises en œuvre par la police sur Facebook.

Dans un deuxième chapitre, nous présenterons la méthodologie utilisée pour répondre à notre question de recherche. Nous expliquerons d'abord la naissance de Facebook et ce qui en

caractérise la forme des messages qui y sont contenus. Nous présenterons ensuite quelques caractéristiques de la recherche qualitative afin de justifier son utilité et son potentiel heuristique par rapport à notre objet de recherche. Par la suite, nous présenterons notre technique de cueillette des données, soit l'analyse documentaire, ainsi que la stratégie d'analyse qui sera utilisée pour analyser notre corpus empirique. Enfin, nous spécifierons la composition de notre assise empirique, incluant les limites qui caractérisent ce corpus.

Dans un troisième chapitre, nous présenterons la condensation et la réorganisation de notre assise empirique en fonction de nos quatre thèmes, soit le rôle de la police et la perception des citoyens sur ce rôle, les crimes mis de l'avant par la police et la perception des citoyens sur ces crimes, les interventions policières et la perception des citoyens sur ces interventions, ainsi que les attentes de la police à l'égard du citoyen et la réponse des citoyens à ces demandes.

Dans un quatrième chapitre, nous analyserons nos données à partir de la grille d'analyse issue de la littérature présentée aux deux premiers chapitres.

En guise de conclusion, nous présenterons un bilan de notre recherche, sa portée, ses limites et les futures recherches sur lesquelles notre thèse peut ouvrir.

**PREMIER CHAPITRE**  
**CADRE THÉORIQUE ET REVUE DE LITTÉRATURE**

## Note approche : la criminologie critique

Au début des années 1960, on assiste à une rupture épistémologique au sein de la criminologie, particulièrement en ce qui a trait à la délimitation de son objet d'étude et à la production du savoir criminologique (Beauchesne, 2014; Carrington et Hogg, 2002; Landreville, 1986; Quirion, 2010; Robert, 1981). Alors que la criminologie traditionnelle s'intéresse surtout à l'étiologie du comportement criminel, c'est-à-dire les causes qui expliquent « pourquoi on devient délinquant », la criminologie critique s'intéresse plutôt à comprendre les causes qui amènent à être « défini comme délinquant » (Landreville, 1986, p. 17).

Ce n'est qu'au milieu du 20<sup>e</sup> siècle que s'est instauré un questionnement plus large sur le crime en tant qu'un construit social par les pouvoirs en place, remettant en cause bien des thèses antérieures sur le crime et les peines. Il s'agissait désormais de comprendre la construction des contrôles sociaux qui amenait à désigner certains comportements en tant que crime, les clientèles visées par ces contrôles et les conséquences de cette judiciarisation. (Beauchesne, 2014, p. 414)

Dorénavant, le crime n'est plus compris comme une qualité objective et ontologique de l'acte commis, mais plutôt comme une construction juridico-politique qui se joue à travers des rapports de pouvoirs, amenant le système de justice criminelle à pénaliser certains groupes ou classes sociales plutôt que d'autres (Landreville, 1986; Quirion, 2010; Beauchesne, 2010; 2014). Au plan épistémologique, la criminologie critique se caractérise ainsi par son recours à une approche critique dans la façon d'appréhender son champ d'études, cherchant à remettre en question l'objectivité des constructions institutionnelles que sont le crime, et le contrôle social ou pénal de celui-ci (Carrington et Hogg, 2002; DeKeseredy, 2011; Quirion, 2010). La perspective critique en criminologie est donc particulièrement importante pour l'objet de cette thèse, car

elle amène à s'interroger sur ce qui participe au maintien des inégalités sociales et à la reproduction de l'ordre social en place.

Au début des années 1960, ce sont surtout les théoriciens provenant de la criminologie critique marxiste qui postulent que la construction des lois et l'administration de la peine seraient profondément enracinées dans les inégalités sociales et structurelles de nos sociétés (Matthews, 2012; Milovanovic, 2012a; Scranton, 2002). Ces derniers stipulent que les conditions socioéconomiques de la société capitaliste seraient à l'origine de nombreuses contradictions et conflits entre les classes sociales, particulièrement entre la classe bourgeoise et prolétaire, ce qui pousserait certains individus, provenant surtout des couches sociales défavorisées, vers des comportements délinquants ou criminels (Matthews, 2012; Milovanovic, 2012; Scranton, 2002).

Au cœur de cette orientation théorique se situe alors la perspective d'une société hiérarchique et stratifiée où le système de justice pénale serait devenu un outil utilisé par ceux qui appartiennent aux couches privilégiées de la société pour contrôler certains groupes sociaux, promouvoir les intérêts économiques et politiques de la classe dominante, consolider la domination d'une classe sur l'autre et maintenir l'ordre social en place (DeKeseredy, 2011; DeKeseredy et Dragiewicz, 2012; DeKeseredy et Perry, 2006; Neocleous, 2000; Scranton, 2002).

Les lois seraient donc le reflet de ces clivages sociaux et de ces inégalités sociales, car le système de justice pénale serait devenu un outil sociopolitique utilisé par ceux qui se retrouvent en position d'autorité pour définir et sanctionner certains comportements indésirables, perçus comme étant néfastes pour l'ordre social en place et la prospérité économique de l'État, ceux-ci provenant surtout des classes populaires (Matthews, 2012; Milovanovic, 2012a; Scranton, 2002).

Au cours des années 1970, des théoriciens provenant du *Left Realism Criminology*, des théories féministes et diverses recherches adoptant une perspective critique en criminologie, stipulent que la création des lois et l'administration de la peine ne sont pas seulement inégalitaires envers les individus ayant un statut socioéconomique particulier, mais aussi envers d'autres groupes socialement désavantagés, comme les femmes, les jeunes, ainsi que les membres de groupes ethniques, culturels ou religieux minoritaires et discriminés (DeKeseredy, 2011; DeKeseredy, Alvi, et Schwartz, 2006; DeKeseredy et Schwartz, 2012; Godfrey, 2012; Maidment, 2006; Messerschmidt et Tomsen, 2012; Renzetti, 2012).

Depuis les années 1980-90, on assiste à une diversification des approches théoriques en criminologie critique, chacune d'entre elles épousant diverses postures épistémologiques, ontologiques et méthodologiques (DeKeseredy, 2011; DeKeseredy et Dragiewicz, 2012; Scranton, 2002). Mais quelles que soient ces approches, le crime et le processus de criminalisation demeurent profondément enracinés dans les structures sociopolitiques et économiques de notre société (DeKeseredy, 2011; DeKeseredy et Dragiewicz, 2012; DeKeseredy et Perry, 2006; Scranton, 2002).

En somme, la fonction idéologique du système pénal, que ce soit à travers la création des lois ou l'administration de la peine, est de persuader la population que les plus grandes menaces à l'ordre social sont les *illégalismes populaires*, c'est-à-dire les activités et les pratiques provenant des classes défavorisées, détournant ainsi l'attention d'autres types de comportements ou d'incidents souvent jugés plus graves et plus dangereux (Beauchesne, 2014, p. 220-221). Cette fonction idéologique engendre ainsi une conviction profonde dans la population que les personnes provenant des classes sociales défavorisées ou certains membres de groupes minoritaires sont plus susceptibles d'enfreindre la loi que ceux issus de la classe aisée, devenant ainsi la cible principale des politiques et des pratiques pénales.

## La police et le maintien de l'ordre social

Tout comme la création des lois et l'administration des peines se jouent à travers le jeu des inégalités sociales visant certains types de crimes et de criminels, l'action policière est à son tour dirigée vers certaines activités criminelles et certains infracteurs perçus comme étant une menace à l'ordre social, ceux-ci provenant surtout des classes sociales défavorisées. Toutefois, la légitimité de la police dans ces activités est tributaire de la légitimité de l'ordre social maintenu par le politique. C'est ainsi que plus il y a de démocratie, plus le pouvoir politique doit s'assurer que ses institutions du maintien de l'ordre sont perçues comme étant légitimes aux yeux de la population, car la critique des activités de ces institutions amène du coup la critique de l'ordre social que le politique cherche à maintenir (Mawby, 2002; Hawdon et collab., 2003).

En période de légitimité, le maintien de l'ordre par la police est relativement bien accepté par la population; en perte de légitimité, la police renvoie une image du pouvoir politique en tant qu'acteurs qui maintiennent leur autorité grâce à l'inégalité des rapports socioéconomiques. La perception par la population de la pertinence des interventions policières demeure ainsi essentielle au pouvoir politique pour maintenir sa propre légitimité; il n'est pas étonnant, dès lors, qu'en perte de légitimité de l'institution policière, nous assistions à des pressions des autorités politiques pour des réformes dans la manière d'intervenir de la police afin d'assurer sa propre survie. (Beauchesne, 2010, p. 23).

Selon Beauchesne (2010), les grandes réformes policières constituent essentiellement des «écrans de fumée» qui masquent ce rapport de la police au pouvoir politique qui, lors de ces réformes, vise essentiellement à maintenir la légitimité de la police dans le maintien de l'ordre social. Pour bien comprendre cette préoccupation politique, nous ferons un survol des grandes réformes policières.

La première grande réforme policière se situe dans la première moitié du XXe siècle. Au début du XXe siècle, la police avait perdu beaucoup de sa légitimité en raison de crises

économiques, politiques et sociales amenées par les bouleversements de l'ère industrielle et l'urbanisation croissante liée à une immigration massive. Les conflits ethniques se multipliaient et de nombreuses manifestations pour défendre les droits des travailleurs et des laissés-pour-compte étaient réprimées durement par la police (Barlow et Barlow, 1998). Du fait qu'elle n'était pas formée, mal payée, et en nombre insuffisant face à tous ces nouveaux désordres sociaux, cela créait des conditions difficiles qui rendaient mal aisé le recrutement et ouvrait la porte à la corruption. Ainsi, les classes populaires reprochaient à la police son inefficacité à les protéger et sa corruption, de même que le fait que ses activités lors des conflits la rangeaient clairement du côté des industriels et des propriétaires (Chalom, 1998; Barlow et Barlow, 1999). De leur côté, les industriels et propriétaires étaient eux aussi devenus relativement hostiles à l'égard de la police en raison de son inefficacité à protéger leurs biens (Barlow et Barlow, 1998; Kelling et Moore, 1988). Le politique devait donc agir rapidement afin de diminuer ces tensions sociales et accroître la légitimité de la police de même que la perception de son efficacité.

Au cours des années 1930-1940, l'implantation d'un modèle de gestion paramilitaire et une formation viseront essentiellement à donner une apparence de neutralité et d'efficacité aux interventions policières (Barlow et Barlow, 1998; Beauchesne, 2010). La formation servira tant à l'apprentissage sur la manière d'intervenir, qui devait projeter une apparence de neutralité, qu'à l'apprentissage de la discipline et de l'obéissance aux ordres. De plus, comme le politique désirait faire disparaître les moyens privés de règlements de conflits, dont les milices des industriels pour mater les émeutes ouvrières, ce modèle paramilitaire valorisait des moyens d'action plus sophistiqués en matière de répression, dont l'armement des policiers et des technologies modernes de communication (Dupont, 2004; Kelling et Moore, 1988). La gestion paramilitaire encadrera ces interventions et communiquera les cibles en s'assurant que les pratiques policières ne mettent pas en jeu la légitimité politique.

Ainsi, l'enjeu majeur pour le politique dans cette réforme était de redonner confiance en la police, présentée désormais comme un «combattant du crime» dont l'efficacité et la manière d'intervenir étaient «renouvelées», même si les cibles ne l'étaient pas (Barlow et Barlow, 1998; Beauchesne, 2010; Dupont, 2007; Kelling et Moore, 1988). À cette fin, le politique mit de l'avant de vigoureuses campagnes de relations publiques dans les médias au cours des années 1940 pour vendre cette nouvelle image (Kelling et Moore, 1988; Mawby, 2002). De plus, afin de rendre visible cette «nouvelle efficacité» de la police, on mesure davantage le rendement des policiers en termes quantitatifs, tels que le nombre d'appels répondus, le nombre d'arrestations, la rapidité des réponses, etc. (Kelling et Moore, 1988). Enfin, s'est ajoutée la publication des statistiques nationales sur la criminalité dans les médias, statistiques qui n'indiquent en réalité que le travail répressif de la police sur certains crimes et certaines populations, et les taux de crimes résolus (Murphy, 1985). Ces statistiques, ces taux et ces mesures de rendement venaient ainsi confirmer la nécessité de la police et la qualité de son travail.

Aux États-Unis, dans les années 1970 et 1980, devant les liens totalement brisés entre la police et certaines communautés, principalement noires et hispaniques, la croissance du sentiment d'insécurité dans la population et la multiplication de scandales médiatisés d'interventions violentes de la police, le gouvernement américain veut refaire l'image de la police en qui la population a perdu confiance. Il demande à celle-ci de trouver de nouvelles manières de tisser des liens avec la communauté, faisant suivre les budgets dans cette direction. Plusieurs chercheurs participeront à cette réflexion, croyant à une volonté politique de changements en profondeur de la police. (Barlow et Barlow, 1999; Chalom, 1998; Hawdon et collab., 2003; Kelling, & Moore, 1988; Toch; 2012). C'est dans ce contexte que se répand au début des années 1980 le modèle de police communautaire, suite à plusieurs évaluations

positives chez les citoyens à l'égard des patrouilles à pied qui entrent en contact avec eux pour connaître leurs besoins et partager des activités. Ces contacts et activités les amènent à se sentir plus en sécurité (Beauchesne, 2010; Hawdon et collab., 2003). Le gouvernement américain fera alors activement pression sur les corps policiers pour que l'on adopte ces programmes communautaires, et financera des campagnes médiatiques pour en vanter les bienfaits. Plusieurs pays, dont le Canada, devant le succès de cette « police communautaire » auprès de la population, emboîtent le pas (Beauchesne, 2010; Brodeur, 2011; Chalom, & Léonard, 2011; Kelling et Moore, 1988; Skogan, 1998; Stone et Ward, 2000; Vasquez, 2007; Toch, 2012).

Toutefois, rapidement, les études évaluatives de ces programmes font ressortir que les modes de gestion n'ont pas vraiment changé, qu'il y a peu d'adaptation locale aux besoins particuliers du terrain et qu'il y a peu d'utilisation d'autres moyens que la répression lors d'interventions policières (Beauchesne, 2010; Kelling et Moore, 1988; Skogan, 1998). Pour certains chercheurs, la police communautaire serait même devenue un outil de contrôle plus serré de certains groupes sociaux et de certaines formes d'incivilités au nom du droit d'éliminer ce qui augmente dans la population le sentiment d'insécurité (Beauchesne 2010; Brodeur, 2011; Toch, 2012).

Or, ces programmes resteront car, en terme de relations publiques, les études demeurent claires que les gens aiment la police de proximité, c'est-à-dire une police qui est accessible, qui interagit avec les citoyens, qui effectue des efforts de prévention et d'éducation dans la communauté sur ce qui touche leur quotidien, et qui participe aux activités communautaires (Kumar, 2012; Liou et Savage, 1996). C'est d'ailleurs pourquoi le politique maintient le financement de cette police, car les gens aiment cette relation de proximité avec la police et sont attachés à cette image de la police.

Vers la fin des années 1980, le politique espère que, grâce à l'utilisation des nouvelles technologies pour faire du renseignement criminel et à une plus grande collaboration entre les diverses agences du secteur sécuritaire, la police deviendrait plus efficace et efficiente pour prévenir les risques potentiels et contrer la criminalité (Beauchesne, 2010; Dupont, 2002; 2005; Lemieux, 2005; Ocqueteau, 2003). Dans ce contexte, la police communautaire utilise de plus en plus la population comme une source d'informations sur les activités criminelles à surveiller, prolongeant son mandat traditionnel de préserver l'ordre social implanté par le politique (Beauchesne, 2010; Dupont, 2002; Vasquez, 2007).

En somme, ce survol des grandes réformes policières nous permet de constater que leur enjeu politique n'est pas de changer le mandat de la police sur ce qui constitue ses cibles dans l'ordre social en place, mais de s'assurer que l'image de la police sur les manières de remplir ce mandat fait apparaître son travail de maintien de l'ordre légitime et efficace. Ainsi, les manières d'intervenir peuvent changer, mais les cibles correspondent à l'ordre social dans le travail d'application de la loi de la police, car

si la loi constitue un outil pour l'action policière, elle n'en définit pas les cibles, définition qui nécessite la traduction d'un événement dans une catégorie légale. La police effectue un tri des affaires qui entreront dans l'appareil pénal. Dans ce processus de tri, l'action policière inscrit ses signalements dans les rapports de forces socioéconomiques qui fondent l'ordre social. (Beauchesne, 2014, p. 67)

L'alimentation du pénal par la police renvoie alors l'image dans la population que les pauvres et certains membres de groupes ethniques ou culturels discriminés sont plus criminels que les riches, lorsqu'il s'agit en fait d'une plus grande vulnérabilité et visibilité face aux activités de la police (Beauchesne, 2014, p. 159). Toutefois, dans la plupart des cas, pour que la police intervienne, il lui faut des signalements. Comment se fait-il que ces signalements correspondent généralement aux cibles qui sont l'objet du maintien de l'ordre par la police?

En fait, avant même que les policiers puissent intervenir sur une situation problématique, la population effectue de son côté un tri des affaires qui sont signalées à la police et qui entrent dans le pénal. Les citoyens participent donc à leur tour au processus de légitimation des activités policières et au maintien de l'ordre social en place (Beauchesne, 2010).

### **Réaction pré-pénale au crime et médias**

Si c'est la police qui alimente le pénal, une réaction pré-pénale à un comportement fera en sorte qu'il soit perçu ou non par la population comme un événement à signaler à la police. D'abord, pour qu'un événement soit jugé comme étant problématique, il doit être visible, ce qui fait déjà en sorte que les événements dans les endroits publics sont plus susceptibles d'être signalés que dans les endroits privés. De même, une relation de proximité entre des personnes en conflits peut les rendre plus réticentes à signaler un événement criminalisable. Également, les rapports de pouvoir entre les personnes en conflits vont jouer un rôle sur la décision de faire un signalement, les victimes ne se sentant pas toujours en pouvoir pour le faire même si elles le perçoivent comme un acte criminalisable. Enfin, il y a les *illégalismes privilégiés*, soit ceux opérés par certaines classes professionnelles dans leur travail, certaines compagnies, et qui s'inscrivent très souvent dans l'ordre économique, où une collectivité est victime. Généralement, ces illégalismes ne sont pas perçus comme objets du pénal et ne sont pas signalés à la police. Il faut ajouter à cela que les gens impliqués dans une situation problématique peuvent trouver d'eux-mêmes que le système pénal n'est pas une solution.

C'est ainsi que, parmi tous les événements potentiellement criminalisables, seule une petite partie sera effectivement portée à l'attention des autorités judiciaires (Cousineau, 1996, p. 1).

La décision du citoyen de faire appel à la justice est, sans aucun doute, intimement liée à la question de la définition de la situation. Néanmoins, cette décision n'est pas seulement tributaire de celle-ci, elle est aussi directement fonction des perceptions qu'ont les citoyens du système pénal et de la vocation qu'on lui prête. Ce sont ces perceptions qui feront en sorte qu'une personne envisagera l'intervention du système pénal comme étant plus ou moins appropriée, souhaitable ou inévitable dans les circonstances. (Cousineau, 1996, p. 12)

Ces perceptions de ce qui appartient à la fonction du système pénal sont grandement tributaires de la construction du crime et des criminels dans les médias, construction grandement alimentée par la police.

En effet, il existe depuis longtemps une relation d'interdépendance et de réciprocité entre la police et les médias (Beauchesne, 2010; 2014; Chermak et Weiss, 2006; Cooke et Sturges, 2009; Ferrell et Sanders, 1995; Jewkes, 2004; Leishman et Mason, 2003; Sacco, 1995). D'une part, les médias utilisent la police en tant que principale source d'approvisionnement pour leurs nouvelles de faits divers, une des plus rentables. D'autre part, la police fait usage des médias afin de légitimer ses interventions et obtenir plus de ressources. « Ainsi, historiquement, la police et les médias sont de vieux complices qui engraisent mutuellement leur bureaucratie » (Beauchesne, 2010, p. 58).

Plus les policiers se sont fait les croisés de la lutte au crime, plus les journalistes ont découvert là un merveilleux filon, une matière première idéale pour la vente des journaux. Plus les journaux ont couvert le crime, plus les policiers ont pu obtenir d'effectifs et de pouvoir... et plus les policiers sont devenus nombreux et puissants, plus ils ont pu produire de crimes... et plus les lecteurs de journaux ont craint le crime, plus on a pu vendre de journaux... Cent ans plus tard, cette mécanique n'est pas encore usée! (Parent, 1987, p. 100)

Dans cette relation d'interdépendance, la presse comme la police légitiment leurs activités par l'entremise d'une notion fondatrice. Pour la police, c'est « la protection du public », tandis que pour la presse, c'est « le droit du public à l'information » (Brodeur, 2003, p. 153). Toutefois, le fondement de leurs activités est ailleurs.

En fait, tant la police que les médias prétendent agir au nom du public quand, en réalité, le choix des cibles répond, pour l'une, au caractère plus accessible et visible de certaines clientèles et non à ce qui menace le plus les gens, et pour l'autre, aux impératifs commerciaux et non à une information équilibrée sur divers sujets. (Beauchesne, 2010, p. 165)

Le droit du public à l'information devient ainsi une rhétorique utilisée par les médias pour distraire le public des véritables enjeux sociopolitiques, et influence l'opinion publique à accepter des contrôles sociaux répressifs (Brodeur, 2003). Bien que les médias prétendent rapporter les nouvelles avec neutralité, la réalité nous oblige à constater qu'ils participent à la construction des nouvelles médiatiques en choisissant «ce qui vaut la peine d'être rapporté», sous quel angle le présenter, sur quoi mettre l'accent et sur la manière de le mettre en contexte (Barak, 2012; Hayward et Presdee, 2010; Jewkes, 2004; Leishman et Mason, 2003; Manning, 2003; Muzzatti, 2006; 2012; Sacco, 1995).

C'est ainsi que dans les nouvelles de faits divers, les médias projettent souvent des images de la criminalité incluant plusieurs stéréotypes, préjugés et représentations sensationnalistes qui obéissent à un certain découpage de la réalité (Christensen, 1982; Jewkes, 2004; Parent, 1990). Les nouvelles de faits divers concernent surtout les crimes les plus visibles, ainsi que les crimes les plus violents, spectaculaires et insolites, soit ceux qui soulèvent le plus l'intérêt du public et qui suscitent des émotions fortes, car les faits présentés sont rarement contextualisés pour nuancer le propos présenté (Jewkes, 2004; Parent, 1990; 1987). Certaines problématiques ont également leur préférence pour cette raison comme la drogue, la prostitution et les gangs de rues, ou encore certaines clientèles comme les jeunes, les minorités raciales ou ethniques et les plus démunis (Barak, 2012; Beauchesne, 2010; Jewkes, 2004; Leishman et Mason, 2003; Muzzatti, 2006; 2012; Parent, 1990). En fait, les médias abordent très rarement la criminalité des puissants et la criminalité des corporations dans les nouvelles médiatiques (Barak, 2012).

De la même manière, « comme ce sont les crimes spectaculaires qui sont surtout visibilisés par les médias, ce sont donc les victimes les plus vulnérables, les plus dépourvues, qui risquent de faire la manchette » (Parent, 1990, p. 50).

Dans cette relation étroite entre la police et les médias, il est normal que les crimes les plus aisément résolus par la police soient surreprésentés et que les victimes les plus exploitables par la nouvelle viennent de milieux défavorisés, les médias étant ainsi moins susceptibles d'être poursuivis en cas d'erreur. Le portrait de la victime dans cette dynamique de rentabilité est celui que les lecteurs attendent, soit un contraste manichéen entre l'agresseur méchant et horrible et la pauvre et innocente victime. Les lecteurs aiment le monde en noir et blanc, les méchants d'un côté, les bons de l'autre, comme au cinéma. (Beauchesne, 2010, p. 62)

Ces nouvelles médiatiques en « noir et blanc » non seulement permettent d'augmenter les tirages (le nombre d'exemplaires imprimés), mais contribuent à alimenter le sentiment d'insécurité et à justifier de nouveaux contrôles sociaux, alors que les crimes enregistrés dans les statistiques nationales sur la criminalité, particulièrement les crimes avec violence, diminuent depuis plusieurs années au Canada (Boyce, Cotter et Perreault, 2014). Bien sûr, ces statistiques n'offrent pas un portrait d'une réalité objective sur le crime et les criminels. Elles n'indiquent que le travail répressif de la police sur les crimes qui lui sont généralement signalés par les citoyens et sur lesquels elle a jugé pertinent de porter des accusations, ou encore le résultat de ses activités proactives (Beauchesne, 2010; Murphy, 1985). C'est pourquoi, ces statistiques rapportées par les médias contribuent également à ancrer dans la population certaines perceptions du crime et des criminels, ce qui accroît du même coup les signalements de certains types d'évènements à la police :

Les catégories de crime qui y sont consignées de même que la qualification de leur gravité renvoient aux catégories inégalitaires du Code criminel, aux cibles dans l'application de la loi et aux réactions *prépénales* au crime qui amènent ou non un signalement [...] celles-ci réfèrent à des actes plus visibles dans certaines classes sociales avec peu d'autres ressources que la police pour gérer les conflits, ou encore, tout simplement, à des actes plus accessibles à la police

que les catégories de crimes des classes plus favorisées. (Beauchesne, 2014, p. 156).

C'est ainsi que tous ces motifs de sélection pré-pénale de ce qui sera signalé à la police «contribuent à la (re)production de l'inégalité avant même que l'appareil pénal n'intervienne concrètement » (Pires, Landreville et Blankevoort, 1981 :132, cité dans Cousineau, 1996, p. 1).

Cette compréhension du crime et du contrôle de la criminalité, en tant que constructions sociales et politiques, ainsi que les efforts déployés pour comprendre les processus médiatiques à travers lesquels ces constructions émanent, se lient également aux perspectives constructivistes (Best, 1995; Ferrell, 1999; Ferrell et Websdale, 1999).

## **Le constructivisme**

« Media images are constructions, rather than reflections, of reality » (Ferrell et Sanders, 1995, p. 308). C'est pour cette raison que nous avons choisi d'appréhender notre objet de recherche à partir d'une approche constructiviste, puisque nous centrons notre questionnement de recherche sur le construit d'images (police, crime ou criminel) que la police cherche à maintenir par l'entremise des nouveaux médias sociaux (Facebook). Plus précisément, notre objet d'étude sera appréhendé à partir d'une approche constructiviste contextuelle, puisque nous reconnaissons que toutes constructions doivent forcément être étudiées dans leur contexte politique et social respectif.

Pendant longtemps, la recherche en sciences sociales s'ancrait principalement dans le paradigme positiviste, se limitant à la vérification (positivisme) ou à la falsification (postpositivisme) d'hypothèses (Guba et Lincoln, 2004). Cette perspective paradigmatique

considère que la réalité est immuable et externe au chercheur, que toutes les expériences humaines sont similaires et que les recherches doivent conséquemment s'intéresser à la compréhension du monde qui nous entoure de telle sorte que les phénomènes peuvent être mieux contrôlés et prédits (Agostinho, 2004; Lincoln et Guba, 2000). Au cours des dernières décennies, de fortes contre-pressions internes et externes ont émergé à l'égard du paradigme positiviste, surtout en ce qui a trait à l'objectivité des phénomènes sociaux, remettant ainsi en cause la supériorité autrefois accordée aux méthodes quantitatives (Guba et Lincoln, 2004).

S'opposant au positivisme, la posture constructiviste croit que la réalité n'est pas une entité distincte et externe à l'individu, mais plutôt une construction subjective et interne à chaque individu (Agostinho, 2004). D'après cette posture épistémologique, notre image de la réalité, ainsi que les notions et les concepts qui construisent cette image, se structure à travers notre interaction avec cette réalité, plutôt qu'être une simple reproduction de cette même réalité. Les constructivistes reconnaissent que la réalité existe, mais qu'elle est perçue différemment selon différents individus et qu'elle change perpétuellement dans le temps et dans l'espace à mesure que les gens s'engagent socialement et que leur information se modifie. Plus précisément, Mucchielli et Noy (2005) définissent le paradigme constructiviste comme étant :

un point de vue scientifique sur la manière dont les hommes arrivent à percevoir le monde et agir dans ce monde interprété par eux. Cette position considère que la plupart des phénomènes dont parlent les hommes et par rapport auxquels agissent les hommes, sont des « constructions ».  
(Mucchielli et Noy, 2005, p. 11)

Pour le chercheur, il ne s'agit pas nécessairement de savoir quelles sont les différentes façons de voir ou de comprendre le monde qui nous entoure, mais bien de saisir comment se construisent

ces façons de voir le monde selon la personne qui le regarde (Agostinho, 2004; Ferrell et Websdale, 1999; Guba et Lincoln, 2004; Mucchielli et Noy, 2005).

Puisque que nous centrons notre questionnement sur le construit d'images (police, crime ou criminel) que la police cherche à maintenir par l'entremise de ces nouveaux médias sociaux, il devient particulièrement opportun d'appréhender notre objet de recherche à partir d'une approche constructiviste contextuelle. Cette approche, tel que son nom l'indique, documente et étudie tout particulièrement le contexte politique et social dans lequel les allégations prennent vie. Cette posture épistémologique ne s'intéresse pas simplement à identifier les acteurs qui véhiculent ces allégations, mais également les publics qui les reçoivent, les raisons qui les justifient, les rhétoriques dans lesquelles elles sont mises en forme et les problèmes qu'elles prétendent décrire (Best, 1995). Dès lors, si on désire comprendre l'émergence d'un phénomène et la manière dont ce phénomène évolue, nous devons inévitablement comprendre les aspects contextuels qui les permettent et qui les produisent.

Contextual constructionism seeks to locate claimsmaking within its context. Claims emerge at particular historical moments in particular societies; they are made by particular claimsmakers, who address particular audiences. Claimsmakers have particular reasons for choosing particular rhetoric to address particular problems. Such specific elements form claimsmaking's context, and contextual constructionists argue that understanding social problems claims often depends upon understanding their context. (Best, 1995, p. 345)

Ce contexte, pour notre recherche, tel que nous l'avons souligné, est lié à la recherche de légitimité par la police et d'une démonstration de son efficacité à maintenir l'ordre social par le biais de nouveaux moyens de communication, les médias sociaux (Facebook). Dans le maintien de cet ordre social et l'application de la loi, les phénomènes auxquels s'intéresse la police, c'est-à-dire les comportements définis comme étant déviants et criminels, sont également des constructions qui émanent des inégalités sociales intrinsèques au processus de création et

d'administration de la loi. Bien que ces phénomènes existent, il faut comprendre que ces phénomènes n'existent pas en dehors des contextes sociopolitiques et culturels dans lesquels ils sont créés, présentés, représentés et réifiés (Muzzatti, 2006; 2012).

Tel que mentionné dans la section précédente, la construction sociale de la criminalité se joue principalement à travers les images et les représentations qu'on retrouve dans les médias. Les nouvelles médiatiques sur le crime sont ainsi des produits qui découlent d'un processus de négociation complexe où divers acteurs effectuent une sélection systématique de certains événements ou sujets d'actualité, jugés comme étant importants, en fonction de catégories socialement construites. Les médias ne présentent pas la réalité du crime, mais plutôt le crime en tant qu'une réalité construite à travers un contexte socio-politique et culturel, et présenté à travers certains contextes narratifs (Muzzatti, 2012).

De plus, à travers la construction de la nouvelle médiatique, la police et les médias parviennent à définir ce qui constitue l'ordre et le désordre, de même que les mesures nécessaires pour contrecarrer ce désordre (Sacco, 1995). C'est dans ce contexte que les nouvelles médiatiques permettent de démontrer l'efficacité de la police, illustrer la qualité de son travail, confirmer la nécessité de la police et augmenter la perception dans la population que le système pénal est la solution la plus appropriée pour résoudre ces situations problématiques.

Toutefois, avec Facebook, la police n'a plus les journalistes en tant d'intermédiaires qui orientent les choix de contenu, en tenant compte du souci de rentabilité du journal ou canal télévisé ou radiophonique pour lequel ils travaillent. Ainsi, la compréhension de ce média social sera également importante pour cette recherche, tel que le souligne les études de la *Cultural Criminology* qui ont approfondi la question du rôle des médias dans la construction sociale de la

réalité du crime et du criminel dans la population, ne se limitant pas aux médias traditionnels (radio, journaux, télévision), mais incluant les livres, les bandes dessinées, le cinéma, les jeux vidéo, les nouveaux médias sociaux, de même qu'Internet (Barak, 2012; Ferrell et collab., 2004; Sanders et Lyon, 1995; Ferrell et Websdale 1999; Hayward et Presdee, 2010).

## ***Cultural criminology* : construction médiatique des objets**

La *Cultural criminology* est un domaine de recherches depuis le milieu des années 1990 qui vise à démystifier la réalité médiatique et culturelle du crime et du contrôle social ou pénal de la criminalité afin de mieux comprendre comment ces images et ces représentations médiatiques participent à démontrer la nécessité du système pénal et de ses agences de contrôle de la criminalité, ainsi qu'à légitimer leurs cibles et leurs actions à cette fin (Ferrell et Websdale, 1999; Muzzatti, 2006; 2012; Sanders et Lyon, 1995).

Cultural criminology critically investigates the ways in which the dynamics of media and popular culture, the lives and activities of criminals, and the operations of social control and criminal justice come together in everyday life. Cultural criminologists emphasize the role of image, style, and symbolic meaning among criminals and their subcultures, in the mass media's representation of crime and criminal justice, and in public conflicts over crime. (Ferrell, 2003, p. 71)

Les recherches dans le domaine de la *Cultural criminology* ont ainsi démontré que la réalité sociale du crime et du contrôle de la criminalité ne réside pas dans les actions ou les comportements eux-mêmes, mais plutôt dans les images symboliques, les représentations médiatiques et les interprétations culturelles de ces phénomènes (DeKeseredy, 2011; Ferrell et collab., 2004; Hayward, Presdee, 2010; Muzzatti, 2006; 2012). « Cultural criminologist use the visual evidence of crime as a critical and pedagogic vehicle to illuminate the power of images in

shaping popular understandings and social constructions of crime, deviance, and punishment » (Hayward et Presdee, 2010, p. 4).

Les recherches dans le domaine de la *Cultural criminology* ont aussi montré que les images et les représentations médiatiques du crime et du contrôle de la criminalité sont maintenant considérées par plusieurs personnes comme étant la réalité du crime et du système pénal (Ferrell et collab., 2004; Hayward et Presdee, 2010; Muzzatti, 2006; 2012). Dans ce contexte, il n'existe plus de distinction entre la fiction et la réalité, entre le virtuel et le réel (Altheide et Schneider, 2013; Barak, 2012; Muzzatti, 2006; 2012). Les images et les représentations du crime sont maintenant les médiums par lesquels la population fait sens du crime et de la criminalité (Hayward et Presdee, 2010). « In this world, there is no escape from the image, no escape from its implications, no possibility of divorcing crime and control from visual representation » (*Ibid.* p. 47).

Les recherches qui retiennent particulièrement notre attention dans ce courant sont celles qui s'intéressent au rôle des autorités officielles, dont la police, dans la construction de la réalité sociale du crime et du criminel. Dans la compréhension de ce processus, ces recherches soulignent l'importance d'explorer les dynamiques médiatiques et culturelles dans lesquelles ces constructions sociales sont produites (*Ibid.*).

Le crime et les activités du système pénal occupent une place particulièrement importante non seulement dans la nouvelle de faits divers, mais également dans le monde du cinéma et des séries télévisées (Ferrell et Websdale, 1999; Hayward et Presdee, 2010; Jewkes, 2004; Leishman et Mason). Ces dernières années, dans plusieurs séries policières, principalement américaines, les enquêtes policières se font grâce à une technologie de haut niveau et on privilégie de plus en plus des stratégies d'intervention de type militaire. Dans ces

histoires, la solution proposée aux crimes mis de l'avant, souvent violents, est presque toujours la répression par le système pénal, ce qui amène le message que les *méchants* doivent subir les châtements qu'ils *méritent* pour que l'histoire se termine «bien».

Également, depuis les années 1990, avec l'arrivée de l'*infotainment*, certaines séries télévisées sur le crime prennent maintenant une forme de documentaire dramatique, c'est-à-dire une présentation de «faits» sous un angle dramatique (Jewkes, 2004; Leishman et Mason, 2003). Dans ce type de documentaires, la police a plus que jamais le contrôle sur le contenu des messages diffusés, étant donné qu'elle fournit souvent les vidéos et les images. C'est le cas de séries comme *Crimewatch UK*, *America's Most Wanted* et *Cops*. Sous couvert d'informer le public à la manière d'un «documentaire divertissant» (*infotainment*), ces séries présentent des images caricaturales et stéréotypées des crimes violents, des «méchants» criminels, des pauvres victimes où les policiers sont les héros de l'histoire, ce qui participe à la démonstration de leur efficacité (Jewkes, 2004; Leishman et Mason, 2003). Elles participent également à démontrer la pertinence et l'efficacité du système pénal pour répondre aux menaces qui sont projetées en matière de criminalité, ainsi qu'à justifier des contrôles sociaux et pénaux qui s'inscrivent dans l'ordre socioéconomique en place (Ferrell et Sanders, 1995; Ferrell et Websdale, 1999; Jewkes, 2004; Muzzatti, 2006; 2012; Sanders et Lyon, 1995).

Ces histoires policières (livres, cinéma, séries télévisées, etc.) facilitent également le contrôle social en indiquant les normes à suivre pour éviter les ennuis avec la police ou le système de justice pénale.

[...] media presentations of deviance instruct the audience about the normative boundaries of society and thus facilitate social control. The simplistic and stereotyped presentation of deviants encountered in the media provides the audience with a vivid object lesson about the causes and consequences of violating conventional norms. (Sanders et Lyon, 1995, p. 30).

C'est ce qui amène plusieurs chercheurs de la *Cultural criminology* à considérer que les médias asservissent la population aux besoins et intérêts des puissants et des structures bureaucratiques (Hayward et Presdee, 2010). Leurs messages sont sélectionnés et rédigés de manière à offrir un portrait de certaines valeurs et de certaines normes qui préservent les intérêts sociaux, économiques et culturels de ceux qui se retrouvent en position d'autorité pour persuader le reste de la population sur la manière dont les choses sont ou devraient être (Barak, 1995; Jewkes, 2004; Sanders et Lyon, 1995).

En somme, la *Cultural criminology* s'inscrit dans notre questionnement de recherche, car elle souligne l'importance d'explorer de quelle manière le contenu médiatique est produit, dans notre cas Facebook, pour comprendre son influence dans la construction de la réalité sociale, dans notre cas, l'image de la police et son rôle en matière de contrôle social.

## **Notre objet de recherche : son contexte**

Jusqu'aux années 1960, la relation entre la police et les médias était d'autant plus étroite que les journalistes de faits divers travaillaient directement dans les bureaux de la police plutôt qu'aux bureaux de leur journal (Leishman et Mason, 2003; Parent, 1987; Mawby, 2002). En fait, chaque journal avait « son » journaliste de faits divers et chaque service de police avait « ses » journalistes, la police étant particulièrement sélective dans ses choix (Parent, 1987). La police pouvait alors aisément contrôler l'information à son sujet, étant donné que la presse écrite, avec la radio, constituait les principales sources d'approvisionnement en nouvelles sur le crime à cette époque (Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2002). En contrôlant ainsi en grande partie l'information à laquelle avaient accès les journalistes, la police parvenait aisément à

détourner l'attention d'autres journalistes qui, parfois, voulaient les critiquer ou ternir leur image (Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2010a; 2010b).

L'arrivée de la télévision et des technologies permettant à des journalistes sans lien avec les policiers de filmer les interventions policières a considérablement écorché l'image de la police et redéfinit sa relation avec les médias tout au long des années 1960 (Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2002). En effet, « les médias électroniques ont fait leur entrée dans le décor, fracassant toutes les petites règles non écrites » (Parent, 1987, p. 102). Se précipitant directement sur les lieux des incidents, les journalistes voulaient être les premiers à obtenir la version des faits.

Dans ce domaine, la concurrence était sauvage. C'était plus que jamais la course au *scoop* [...] Stations de télévision et de radio se sont mises à équiper leurs jeunes journalistes de voitures à la James Bond, dotées de *scanners*, de longues antennes et de gyrophares, qui se précipitaient sur les lieux des accidents, des incendies et des meurtres, en même temps que les policiers. Être sur les lieux, c'était le nouveau mot d'ordre. (Parent, 1987, p. 102)

Tout journaliste ou individu muni d'une caméra pouvait désormais capter des photos ou des vidéos d'interventions policières compromettantes (Mawby, 2002; Parent, 1987; Toch, 2012). Ce phénomène a été d'autant plus coûteux pour la police que les années soixante furent une grande période de contestations et de revendications sociales où la police contrôlait durement les foules et les manifestations (Barlow et Barlow, 1999; Kelling et Moore, 1988; Lee et McGovern, 2013; Mawby, 2002; Parent, 1987; Toch, 2012). Les médias ont alors commencé à jouer le rôle du « *watchdog* » et à surveiller attentivement la police; ils captent des images de policiers matraquant de jeunes contestataires, des interventions policières abusives et plusieurs incidents de brutalité policière (Cooke et Sturges, 2009).

C'est dans ce contexte que la complicité médias-police s'est brisée. Les journalistes dans les bureaux de la police furent retournés à leur journal puisque leur nouvelle écrite arrivait maintenant après les images qui passaient à la télévision en soirée (Leishman et Mason, 2003). De plus, les nouvelles de faits divers présentées à la télévision ne sont plus sélectionnées en fonction de leur importance pour la police, mais plutôt en fonction de l'attrait que les images pouvaient susciter dans la population, attrait directement lié à la perception de la gravité de l'infraction ou à sa nature inhabituelle, spectaculaire ou bizarre (Kumar, 2004; Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2010b). « L'information n'est pas traitée de façon à éclairer et à fournir au public les clés pour comprendre les enjeux de la société, mais de façon à satisfaire la curiosité du public [...] l'objectif premier consiste à donner un 'bon spectacle' » (Trudel, 1990, p. 166).

Nous pouvons ainsi imaginer le pouvoir d'influence qu'avait la télévision sur la société, surtout que les canaux de diffusion étaient encore peu nombreux à cette époque et que tout le monde regardait à peu près les mêmes images (Leishman et Mason, 2003). Les policiers voyaient leur image démolie dans les médias, car « les policiers venaient de perdre littéralement le contrôle de l'information » (Parent, 1987, p. 102-103).

En réaction à cette détérioration de leur image et à la perte du contrôle de l'information à leur sujet, les services policiers devaient agir rapidement afin de trouver une stratégie pouvant remédier à cette situation (Barlow et Barlow, 1999; Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2010a; 2010b; Parent, 1987). Pour ce faire, les services de police ont créé, ou du moins grandement accru, une unité spéciale dans leurs bureaux : le service de relations publiques. Outillés d'anciens journalistes et de spécialistes du domaine des relations publiques, des communications ou du *marketing*, ces bureaux ont permis de professionnaliser la manière dont la police travaille désormais avec les médias et, par extension, le public, afin d'améliorer son

image et accroître sa légitimité (Chermak et Weiss, 2006; Cooke et Sturges, 2009; Lee et McGovern, 2013; Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2002; 2010a; 2010b; Parent, 1987).

Avant la création de ces bureaux, les policiers pouvaient entretenir des relations suivies et beaucoup plus personnelles avec les journalistes de leur choix, sans avoir besoin de rendre des comptes (Parent, 1987). Dorénavant, pour mieux contrôler le message, aucun policier ne pourrait développer une relation privilégiée avec un journaliste pour se donner le mérite des enquêtes, pour promouvoir sa carrière ou pour encaisser de petits surplus financiers; il devait absolument passer par le bureau de relations publiques. La création de ces bureaux, ainsi que la formation professionnelle des agents de relations publiques, a permis d'établir certaines règles pour circonscrire les relations entre la police et les médias (Mawby, 2002; Parent, 1987).

Un investissement majeur dans ce service a ainsi permis à la police de s'assurer que les journalistes aient suffisamment de nouvelles sous la dent, mais aussi que ces nouvelles soient présentées sous l'angle qu'elle désirait privilégier (Cooke et Sturges, 2009; Kumar, 2004; Leishman et Mason, 2003; Mawby, 2002; 2010a; 2010b). Étant donné que la nouvelle criminelle occupait une place importante et rentable dans la plupart des médias, les journalistes n'avaient pas le choix de redevenir plus dociles et de jouer le jeu de la police pour préserver leur principale source de nouvelles de faits divers (Mawby, 2002). Les journalistes ne doivent plus se mettre à dos de la police, sinon, ils seront tout simplement privés de nouvelles : «The police control access to the information which the journalists need and journalists that 'cross the line' were made aware that cooperation could not be assumed – they received a limited and minimal service until they become more compliant.» (Mawby, 2002, p. 137)

Ainsi, depuis la création des bureaux de relations publiques, ce sont surtout les services policiers qui détiennent le pouvoir d'informer en matière de nouvelles criminelles (Mawby,

2010a; 2010b). En effet, les informations transmises à travers les médias sont plus que jamais censurées et filtrées par les agents de relations publiques de la police. D'après certains chercheurs, nous assistons ainsi à une vision « police centrique » des nouvelles médiatiques sur la criminalité, voulant dire que la perception du public à l'égard du crime ou de la criminalité est soigneusement moulée sur la vision de la police (Kumar, 2004; (Mawby, 2010a; 2010b; Sacco, 1995).

Ce travail de la police, pour refaire une image écorchée par l'arrivée de la télévision, fait écho à la situation actuelle où la police fut d'abord écorchée par l'arrivée des nouveaux médias sociaux et en est à regagner une légitimité en reprenant le contrôle de son image à travers ces nouveaux médias.

## **L'arrivée des nouveaux médias sociaux : vers une nouvelle visibilité policière**

### **Le développement de nouvelles technologies communicationnelles**

Au cours des deux dernières décennies, les avancements technologiques et informatiques ont amélioré l'efficacité et la rapidité du partage de l'information (Frank, Chang et Pun, 2011; Proulx, 2012). Ces avancements technologiques ont donné lieu à un certain nombre de nouvelles approches communicationnelles, y compris des sites Web, les courriers électroniques, les messageries instantanées, le *streaming* de vidéo, ainsi que les médias sociaux (Lieberman, et collab., 2013, p. 441). Depuis une dizaine d'années, ces derniers ont connu une croissance ahurissante en popularité (Kaplan & Haenlein, 2010; Kietzmann et collab., 2011; Lieberman et collab., 2013).

C'est maintenant un regroupement de plusieurs technologies de communication qui se retrouve sous le vocable de médias sociaux, chacune d'elles variant en fonction de ses buts et de ses intentions respectives. Dans leur article, Kaplan et Haenlein (2010) esquissent une typologie des médias sociaux à partir de diverses recherches effectuées dans le domaine des études médiatiques et des interactions sociales. Plus précisément, cette typologie est construite à partir de certaines catégories, telles que la présence sociale (le degré de présence qu'on peut atteindre dans une activité de communication avec d'autres interlocuteurs), la richesse médiatique (la quantité et la qualité d'informations qu'on peut transmettre par le média dans un laps de temps donné), la présentation de soi (le contrôle qu'on peut exercer sur l'image de soi projetée par l'entremise du média) et l'autodévoilement (une divulgation consciente et inconsciente d'informations relevant de la sphère privée ou intime, telle que nos pensées, nos sentiments et nos émotions). À partir de ces catégories, ces auteurs ont classifié les médias sociaux de la manière suivante : les plateformes collaboratives (*Wikipédia, Delicious*); les blogues et les microblogues (indépendants, *Blogger, Thumblr, Twitter, Jaiku*); les communautés en ligne pour le partage de contenus médiatiques comme les vidéos (*Youtube, Vevo, Vimeo*) ou les photos (*Instagram, Flickr, Slideshare*); les sites de réseautage socionumériques (*Facebook, LinkedIn, MySpace, Friendster, Hi5*); les mondes de jeux virtuels (*World of Warcraft*); les mondes immersifs (*Second Life*). Cette typologie présente la plupart des médias sociaux qui existent à l'heure actuelle et fait aussi écho aux typologies présentées par d'autres chercheurs (Kietzmann et collab., 2011; Proulx, Millette, & Heaton, 2012).

Il s'agit de supports médiatiques logiciels permettant aux usagers de maintenir une présence, de communiquer et d'interagir en ligne. D'une part, en tant que 'média', ces dispositifs appuient et suscitent les échanges interactifs, de même que la communication interpersonnelle et de groupe. [...] D'autre part, ces dispositifs sont dits 'sociaux' en ce sens qu'ils convoquent le plus grand nombre à un rôle de producteur-utilisateur (*producer*) de contenus médiatiques : une multitude de gens les utilisent, y socialisent et discutent; ils y réalisent des

expériences parfois significatives, émancipatoires ou aliénantes, selon leur niveau d'appropriation des dispositifs. (Proulx, Millette et Heaton, 2012, p. 4)

La montée de ces nouveaux médias sociaux, plus particulièrement celle des sites de réseautage socionumériques (*Facebook, LinkedIn, MySpace, Friendster, Hi5*), a engendré une *démocratisation* de l'industrie de communication (Barhoumi, 2012; Kietzmann et collab., 2011; Landry, 2012). En effet, une distinction importante entre les médias traditionnels et ces nouveaux médias sociaux est que les journalistes ne sont plus les maîtres du jeu. Au contraire, ce sont maintenant des millions de gens qui participent à la création et à la circulation de l'information, ce qui a pour effet de multiplier non seulement les récepteurs de celle-ci, mais également les réactions à celle-ci (Proulx et collab., 2012).

En effet, plusieurs gens ont maintenant des téléphones mobiles munis de caméras intégrales leur permettant aisément de capter des images ou des vidéos pour ensuite les partager sur diverses plateformes des médias sociaux, comme *YouTube* et *Facebook* (Goldsmith, 2010; Toch, 2012). On n'a plus besoin d'être un journaliste pour capter des images et les faire circuler à travers le monde. « En d'autres termes, tout individu, traditionnellement écarté de la scène médiatique, peut devenir un émetteur et un producteur d'informations sur le Web, créant ainsi une rupture avec le monopole informationnel des acteurs institutionnels » (Barhoumi, 2012, p. 177).

### **Une nouvelle visibilité policière**

De nouveau, l'image de la police fut écorchée par l'arrivée de ces nouveaux médias, de nombreuses interventions policières étant filmées par de simples citoyens et répandues sur ces réseaux, interventions sur lesquelles la police était davantage habituée à la discrétion (Melekian

et Wexler, 2013; Goldsmith, 2010; Toch, 2012). C'est ainsi que l'arrivée des nouveaux médias sociaux a signifié pour la police une perte de contrôle de l'information à son sujet. Dans ce nouvel univers médiatique, la population est devenue à la fois un consommateur et un producteur de nouvelles médiatiques sur la police et la criminalité (Goldsmith, 2010; Toch, 2012).

The rise of online 'citizen journalism' via blogging and the use of mobile devices to capture and broadcast stories, including still and moving images worldwide in a matter of seconds, has also reduced the levels of control exerted by the police over information disclosure. Indeed, it could be argued that, together with the impact of globalisation, an increased managerialism, technological developments and media diversity, freedom of information measures have led to police services being 'amongst the most watched [organisations] in our society' [...] and their ability to control the news agenda has diminished accordingly. (Cooke et Sturges, 2009, p. 421)

Selon plusieurs chercheurs, la police serait aujourd'hui devenue l'institution publique la plus visible de nos sociétés contemporaines : elle opère dans un monde hautement médiatisé et elle fait l'objet d'un examen constant de la part des médias et du public (Cooke et Sturges, 2009; Goldsmith, 2010; Mawby, 2010a; 2010b; Thompson, 1995; Toch, 2012). Ici, contrairement à la vision foucauldienne et panoptique de la surveillance, où un individu peut regarder et surveiller plusieurs individus (« *the few watch the many* »), Mathieson (1997) parle plutôt d'une vision synoptique où plusieurs individus peuvent regarder un seul individu ou organisme (« *the many watch the few* »). Cette situation s'est amplifiée avec l'arrivée des nouveaux médias sociaux.

Avec cette nouvelle visibilité se lie un plus grand potentiel de scandales policiers dévoilés sur ces médias dont l'impact, encore une fois, peut être de diminuer la légitimité policière (Toch, 2012). Des citoyens peuvent ainsi utiliser ces nouvelles technologies et modifier la manière dont la police est perçue par la population, de même que remettre en question la pertinence de ses interventions (Cooke et Sturges, 2009; Toch, 2012). Lorsque ces images sont

capturées, partagées et largement débattues dans l'espace public, cela peut engendrer une mobilisation sociale et faire pression sur le politique afin qu'il fournisse des explications sur le comportement policier (Toch, 2012). Ces pressions peuvent même parfois se traduire par de nouvelles réglementations affectant l'institution policière.

En effet, la prolifération d'images policières compromettantes sur ces nouveaux médias rend beaucoup plus difficile pour les acteurs politiques de feindre l'ignorance sur ces problèmes, ou encore d'opter pour l'inaction. Cette nouvelle visibilité amenée par les images et vidéos de ces médias sociaux a rendu la police plus vulnérable dans le maintien de son image et amène parfois le politique à intervenir (Goldsmith, 2010). Ce fut le cas, par exemple, des refontes du processus d'enquête lorsque des citoyens sont gravement blessés ou tués par la police, car les résultats de ces enquêtes offraient peu de crédibilité, la police enquêtant sur la police. C'est également ce qui porte à l'heure actuelle tout le débat sur la pertinence pour les policiers de porter une caméra afin de filmer leurs interventions.

En réaction à cette « nouvelle visibilité », il est devenu clair pour les bureaux de relations publiques de la police qu'ils devaient apprendre à utiliser ces nouveaux médias sociaux pour communiquer directement avec le public afin de transmettre leurs propres messages. Nous allons donc nous pencher sur la littérature portant sur l'usage des nouveaux médias sociaux par la population afin de comprendre les clés que la police a trouvées pour aller dans cette direction, de même que l'audience qui sera son interlocuteur dans ces nouveaux médias.

### **La question de l'audience**

Il est fort important de prendre en considération la question de l'audience (Doyle, 2006; Maigret, 2003). En effet, avant même de comprendre les particularités technologiques de ce

média et d'apprendre à utiliser cette plateforme communicationnelle, la police doit inévitablement comprendre les particularités de l'audience, c'est-à-dire les caractéristiques des gens qui utilisent ces outils de communication de façon quotidienne et/ou et qui s'intéressent aux nouvelles médiatiques sur la police.

Depuis plusieurs années, certains chercheurs ont remis en question les présuppositions théoriques de la criminologie critique et constructiviste, particulièrement celles concernant l'influence unidirectionnelle des représentations médiatiques sur la population. D'après ces derniers, même si l'émetteur du message exerce un certain contrôle sur l'information qui est projetée vers l'extérieur, il ne peut jamais contrôler la manière dont ce message est reçu par l'audience. Au contraire, l'émetteur du message doit reconnaître que chaque média comprend différents formats, contextes, productions, ainsi que différentes audiences. En effet, avec l'arrivée de la télévision, et maintenant de l'Internet, l'audience est plus que jamais fragmentée et hétérogène. On ne peut pas assumer que l'audience adhère à l'idéologie dominante ou aux images véhiculées dans les médias et qu'elle subit cette influence de manière passive, telle une seringue hypodermique (Doyle, 2006; Maigret, 2003).

Ainsi, avant même d'apprendre à utiliser ces nouveaux médias sociaux pour communiquer directement avec le public et transmettre leurs propres messages, la police doit nécessairement comprendre cette question de l'audience, c'est-à-dire qu'elle doit moduler le message en fonction du média et du public qui utilise ces plateformes communicationnelles. Il ne suffit pas pour la police de comprendre le fonctionnement du média, elle doit aussi comprendre les utilisateurs qui les utilisent au quotidien, particulièrement les jeunes et les gens qui s'intéressent aux nouvelles médiatiques sur la police, soit l'audience avec laquelle la police cherche à interagir.

# L'utilisation des nouveaux médias sociaux

## Par la population

L'utilisation des nouveaux médias sociaux est permise grâce à de récents développements technologiques et informatiques. En effet, au tournant des années 2000, on assiste à une transformation importante au niveau de l'utilisation d'Internet, ce que plusieurs chercheurs considèrent comme étant le passage du Web 1.0 au Web 2.0 (ou le « Web social »), c'est-à-dire une évolution progressive vers un Web plus participatif et interactif (Gaudreault-Perron, 2015; Kaplan et Haenlein, 2010; Kim et Kuljis, 2010; Proulx, 2012; Trottier, 2012b).

Auparavant, Internet était un endroit où les internautes pouvaient naviguer à travers divers sites Web pour chercher et trouver de l'information (Bellino, 2015; Kaplan et Haenlein, 2010; Proulx, 2012). Le contenu et les applications qui se trouvaient sur le Web étaient créés par une poignée d'individus, tels que les directeurs généraux de grandes compagnies informatiques; il existait une distinction évidente entre un producteur et un consommateur. Toutefois, au tournant des années 2000, Internet n'est plus simplement un endroit pour chercher et trouver de l'information où les utilisateurs sont de simples consommateurs, mais plutôt un endroit où les utilisateurs participent activement à la création et à la circulation de l'information (Bellino, 2015; Carbasse, 2012; Kaplan et Haenlein, 2010; Kim et Kuljis, 2010; Proulx, 2012; Trottier, 2012b).

En effet, les utilisateurs se situent désormais au cœur du dispositif. L'existence d'Internet et des médias sociaux repose maintenant sur la participation des utilisateurs (Bellino, 2015; Trottier, 2012b). De plus, dans ce monde numérique, l'information est omniprésente et peut circuler de manière rapide à travers le Web : « une même information peut ainsi circuler de façon très fluide d'un site à l'autre, d'une application mobile vers un site Internet, d'un flux

Twitter à une page Facebook, etc. » (Bellino, 2015, p. 46). C'est le contenu généré par les utilisateurs (*user generated content*) qui devient le moyen par lequel les gens parviennent à faire fonctionner et utiliser Internet et les nouvelles applications informatiques, telles que les médias sociaux (Altheide et Schneider, 2013; Proulx, 2012; Trottier, 2012b)

Le Web social constitue ainsi la fondation idéologique et technologique responsable de l'évolution des médias sociaux; la montée en popularité des médias sociaux s'explique d'abord et avant tout par le fait qu'ils représentent une nouvelle manière d'échanger et de communiquer avec d'autres individus (Altheide et Schneider, 2013; Hanna, Rohm, & Crittenden, 2011; Kaplan et Haenlein, 2010; Trottier, 2012b). En effet, les nouveaux médias sociaux ont engendré une nouvelle manière d'interagir, où les utilisateurs ne sont plus de simples réceptifs passifs d'information, mais plutôt des participants actifs, qui ont la capacité de décider des contextes et des échanges médiatiques. Les médias sociaux ouvrent ainsi de nouvelles opportunités de communication, permettant une interaction continue entre les utilisateurs.

Cette montée en popularité des nouveaux médias sociaux s'explique également par le fait qu'ils permettent maintenant à la population d'obtenir l'information de manière différente (Altheide et Schneider, 2013; Melekian et Wexler, 2013; Stephens, Hill, & Greenberg, 2011). En effet, les nouvelles médiatiques qui circulent sur Internet et sur les médias sociaux sont beaucoup plus diversifiées que les nouvelles qu'on retrouve dans les médias traditionnels. Les gens ont accès à une couverture médiatique beaucoup plus large, à divers points de vue et opinions, ainsi qu'une hétérogénéité des nouvelles qui y sont contenues. Les lecteurs ont maintenant la liberté de choisir le type de nouvelles qu'ils désirent lire et le moment qu'ils désirent le faire.

Facebook est maintenant le réseau socionumérique le plus utilisé à travers le monde (Altheide et Schneider, 2013; Klein, 2012). En 2012, on comptait plus de 750 millions d'utilisateurs sur Facebook, dont plus de la moitié était actifs (Proulx, 2012). Ces derniers passent en moyenne 55 minutes par jour sur cette plateforme et la plupart d'entre eux se connectent à travers leurs dispositifs mobiles, tels que leurs téléphones intelligents, leurs tablettes ou leurs ordinateurs portables. De plus, ces derniers déposent en moyenne 90 éléments de contenu numérique chaque mois (clic sur « *j'aime* », commentaires, photos, vidéos, liens Internet, etc.).

Les études dans ce domaine suggèrent également que les médias sociaux sont de moins en moins spécifiques à certains groupes sociaux ou démographiques (Frank et collab., 2011; Stephens et collab., 2011; Lieberman et collab., 2013; Trottier, 2012b). En effet, une recension des utilisateurs actifs en 2011 nous permet de constater que les utilisateurs des médias sociaux proviennent de différentes tranches socioéconomiques et démographiques. Bien que la majorité des utilisateurs se retrouvent dans la cohorte des 18 à 34 ans, il semble que les médias sociaux sont de plus en plus utilisés par les adultes et les personnes âgées (Frank et collab., 2011). Rares sont les adolescents (et maintenant plusieurs adultes) qui n'utilisent pas l'une de ces plateformes : *MySpace*, *Twitter* et *Facebook*.

Dans leur article, Kietzmann et coll. (2011) présentent un cadre conceptuel pour définir les fonctionnalités des médias sociaux : l'identité, la conversation, le partage, la présence, les relations, la réputation et les groupes. Tous les médias sociaux contiennent ces fonctionnalités, mais à divers degrés d'intensité. Par exemple, *Youtube* accorde une importance particulière au partage de contenu numérique (les vidéos), alors que Facebook accorde plutôt une importance aux relations et aux échanges entre les utilisateurs. Ainsi, ces fonctionnalités nous permettent de donner un sens à la façon dont les médias sociaux peuvent être configurés et utilisés par les

usagers. D'un point de vue analytique, chaque fonctionnalité peut être utilisée pour examiner une facette spécifique d'un média social et comprendre ses implications respectives.

Puisque notre recherche consiste à analyser l'utilisation de Facebook par la police et son interaction virtuelle avec la population, nous aborderons plus en profondeur les fonctionnalités de ce réseau socionumérique. Sept caractéristiques s'en dégagent selon la grille d'analyse de Kietzmann et coll. (2011).

Premièrement, Facebook accorde d'abord et avant tout une importance fondamentale à *l'identité*. L'identité d'un utilisateur se construit à partir des informations qu'il désire révéler (de manière consciente ou inconsciente) à propos de sa vie personnelle ou professionnelle. Par exemple, un utilisateur peut afficher sur son profil diverses informations telles que son nom, son genre, son statut marital, son orientation sexuelle, sa profession, son lieu de résidence, mais il peut aussi afficher ses sentiments, ses pensées, ses opinions, ce qu'il aime et ce qu'il n'aime pas, par l'entremise des fonctions de commentaire, de « *j'aime* » et de partage.

Deuxièmement, Facebook est une plateforme qui permet aux utilisateurs de *communiquer* entre eux et d'avoir plusieurs conversations simultanément. Ces derniers peuvent communiquer avec d'autres utilisateurs en écrivant sur leurs « murs », en commentant à la suite de leurs messages, en envoyant des messages personnels dans leurs boîtes aux lettres ou grâce à l'application de clavardage.

Troisièmement, cette plateforme permet aux utilisateurs de *partager*, d'échanger, de distribuer et de recevoir divers contenus numériques tels que des photos, des vidéos, des sons, des liens Internet, etc. C'est précisément ce partage de contenu médiatique qui permet aux utilisateurs d'interagir entre eux.

Quatrièmement, Facebook permet aux utilisateurs d'afficher une *présence* et de savoir lorsque les autres utilisateurs sont présents et accessibles. Cette fonctionnalité permet ainsi de connaître la localisation géographique des utilisateurs et de savoir lorsqu'ils sont en ligne ou non (*online/offline*).

Cinquièmement, cette plateforme permet aux utilisateurs d'établir des relations entre eux. Une relation s'établit lorsque deux utilisateurs ou plus ont une certaine forme d'association qui les conduit à partager divers contenus, à se rencontrer, ou tout simplement à devenir « amis » ou admirateurs. Les associations sont habituellement déterminées par le nombre et/ou le type d'informations divulguées par les utilisateurs.

Sixièmement, Facebook permet aux utilisateurs d'établir une réputation et de connaître la réputation des autres utilisateurs. La réputation d'un utilisateur est habituellement déterminée à partir du nombre d'amis, du nombre d'admirateurs, du nombre de « *j'aime* », de commentaires ou de partages à la suite d'une actualisation d'un statut, etc. Bref, il s'agit de comptabiliser le nombre d'associations ou d'échanges entre utilisateurs.

Finalement, ce réseau socionumérique permet aux utilisateurs de créer des *groupes*, des communautés et des sous-communautés. Ces groupes peuvent se créer entre un groupe d'amis fermé ou bien entre des utilisateurs étrangers. Ces groupes sont construits autour de divers intérêts, événements ou occasions.

Malgré les multiples fonctionnalités offertes aux utilisateurs de Facebook, la plupart des études dans ce domaine suggèrent que pour une majorité des usagers, le but principalement recherché est *l'autodévoilement de soi* (Cardon, 2012; Carré et Panico, 2012; Proulx, 2012; Trottier, 2012a; 2012b). « Cet autodévoilement de soi consiste en une divulgation vers autrui, de manière à la fois conscience et inconsciente, de sentiments personnels ou intimes qui se veulent

cohérents avec la représentation globale que la personne se fait d'elle-même » (Proulx, 2012, p. 16).

L'utilisation des médias sociaux par la population représente également une transformation importante au niveau des pratiques communicationnelles. Celles-ci n'ont plus la même signification qu'autrefois, ce sont maintenant des échanges de plus en plus dispersés et disparates dans le temps et dans l'espace (Crespel, 2012; Trottier, 2012b). La parole de gens peut également être interprétée de toutes les manières possibles, hors de tout contexte et sans limites temporelles (Cardon, 2012; Trottier, 2012b). D'après certains chercheurs, les réseaux sociaux abolissent la séparation traditionnelle entre les technologies de diffusion et de communication personnelle, participant ainsi à la porosité des frontières entre les sphères publiques et privées (Bellino, 2015; Cardon, 2012; Klein, 2012; Trottier, 2012b).

On se retrouve alors face à un dilemme important : à première vue, les médias sociaux représentent une émancipation sans précédent de l'individu, c'est-à-dire une manière de se mettre en scène sur le Web en y déposant des données personnelles, mais, ce faisant, les médias sociaux fournissent également les moyens d'une plus grande surveillance (Auray, 2012; Carré et Panico, 2012; Trottier, 2012b). En effet, pour diverses agences du secteur public et privé, ces données personnelles peuvent être utilisées pour créer des profils d'utilisateurs, pour attirer de nouveaux consommateurs ou même pour offrir des services ou des produits sur mesure (Trottier, 2012b). Ces données personnelles sont également utilisées par les services policiers pour mener des enquêtes en collectant les informations personnelles des utilisateurs, regardant leurs photos, identifiant les endroits que les gens fréquentent, etc.

Dans cette quête d'une plus grande visibilité, les internautes dévoilent également une panoplie d'informations à leur sujet qui était autrefois privées, participant ainsi à une plus

grande surveillance interpersonnelle entre les utilisateurs (Cardon, 2012; Proulx, 2012; Trottier, 2012b). De ce fait, « les technologies de réseau ne constituent pas simplement un nouvel ‘espace de liberté’ pour la libre expression des internautes, elles sont aussi des technologies de surveillance qui appellent insidieusement les utilisateurs à participer eux-mêmes à leur propre surveillance. » (Proulx, 2012, p. 27)

### **Par la police**

Alors que plusieurs recherches se sont penchées sur l’utilisation des médias sociaux par la population, très peu d’entre elles se sont intéressées à l’utilisation des médias sociaux par la police, malgré que plusieurs services policiers utilisent maintenant quotidiennement ces outils de réseautage, Facebook étant la plateforme privilégiée en Amérique du Nord (Frank et collab., 2011; Lieberman et collab., 2013; Meijer et Thaens, 2013; Melekian et Wexler, 2013; Stephens et collab., 2011). « Currently, over 75% of the 61 largest departments in the United States have a presence on at least one of the three major SNS [social networking sites] including Facebook, Twitter, and MySpace » (Lieberman et collab., 2013, p. 439). En fait, certaines études suggèrent même que la population s’attend maintenant à ce que les services de police démontrent une présence sur les médias sociaux (Melekian et Wexler, 2013).

Les services policiers utilisent surtout les médias sociaux en raison de leurs avantages apparents en matière de communication, En effet, les médias sociaux fournissent aux services policiers de nouvelles avenues pour communiquer avec le public (Melekian et Wexler, 2013). D’une part, contrairement aux médias traditionnels, les médias sociaux permettent aux services policiers d’avoir un contrôle direct sur les informations disséminées, sans avoir à passer par un organe de presse (Lieberman et collab., 2013; Stephens et collab., 2011). D’autre part, les médias sociaux permettent également aux services policiers d’avoir des échanges

multidirectionnels et « *bottom-up* » avec le public, ce qui est grandement différent de la structure hiérarchique « *top-down* » de la culture policière (Lieberman et collab., 2013). Les médias sociaux permettent ainsi à la police d'interagir avec différents groupes sociaux, surtout les adolescents et les jeunes adultes, soit des groupes que les médias traditionnels parviennent difficilement à rejoindre (Stephens et collab., 2011; Larroche, 2015).

Les médias sociaux fournissent également aux services policiers des outils de communication efficaces et efficients qui peuvent être utilisés à coûts peu élevés (Hanna et collab., 2011; Kaplan et Haelein, 2010; Melekian et Wexler, 2013). « Unlike traditional media that are often cost-prohibitive to many companies, a social media strategy does not require astronomical budgeting. » (Hanna et collab., 2011, p. 272).

Social media allow firms to engage in timely and direct end-consumer contact at relatively low cost and higher levels of efficiency than can be achieved with more traditional communication tools. This makes social media not only relevant for large multinational firms, but also for small and medium sized companies, and even non-profit and governmental agencies. (Kaplan et Haelein, 2010, p. 67)

Plusieurs études soulignent l'importance pour les services policiers d'adhérer à des normes et des principes d'utilisation des médias sociaux afin de contrôler leur usage par les policiers dans le cadre de leurs fonctions professionnelles, mais également dans le cadre de leur vie privée (Frank et collab., 2011; Goldsmith, 2013). Sans un contrôle adéquat, l'utilisation des médias sociaux (professionnel ou personnel) pourrait écorcher la réputation d'un policier, menacer l'intégrité policière, ou même avoir un impact négatif sur la légitimité organisationnelle et l'efficacité opérationnelle (Goldsmith, 2013).

Plusieurs études soulignent également que les médias sociaux ne remplacent pas les médias traditionnels (Hanna et collab., 2011; Paquienséguy, 2015; Stephens et collab., 2011). Au

contraire, les services policiers qui désirent accroître la communication avec les citoyens ne doivent pas uniquement avoir recours aux nouvelles plateformes des médias sociaux (Facebook, Twitter ou MySpace), mais plutôt intégrer ces applications technologiques à l'arsenal des outils de communication (Hanna et collab., 2011). C'est seulement en intégrant les médias sociaux aux médias traditionnels que ces nouvelles technologies de communication (Facebook) pourront avoir un impact fondamental sur la nature de la relation entre les services policiers et le public (Meijer et Thaens, 2013; Stephen et collab., 2011, p. 7).

It is no longer enough to merely incorporate social media as standalone elements of a marketing plan. Companies need to consider both social and traditional media as part of an ecosystem whereby all elements work together toward a common objective: whether to launch and promote a new product or service; to communicate a new company initiative; or to simply further engage customers in a rich, meaningful, and interactive dialogue. (Hanna et collab., 2011, p.273)

Certaines études se sont penchées sur l'utilisation des médias sociaux par la police afin d'identifier et mieux comprendre les stratégies qui régissent actuellement leur utilisation. Meijer et Thaens (2013), entre autres, ont examiné l'utilisation des médias sociaux par trois services policiers nord-américains (Boston, Washington DC et Toronto) et ont conclu qu'il existe essentiellement trois grandes stratégies d'utilisation des médias sociaux par la police: *push*, *pull* et *networking*.

Pour les services de police employant la stratégie « *push* », les médias sociaux sont principalement utilisés pour diffuser du contenu déjà existant (tel qu'affichés sur les sites Web des services policiers), mais à travers des canaux de communications supplémentaires : les médias sociaux (Meijer et Thaens, 2013, p. 344). Ainsi, ce type d'utilisation est similaire à l'utilisation des médias traditionnels, dans le sens où il n'y a pas d'interaction réciproque entre l'organisme et le public; les médias sociaux sont utilisés pour diffuser des informations.

Pour les services de police employant la stratégie « *pull* », les médias sociaux sont surtout utilisés pour attirer les utilisateurs sur leur site de réseautage afin de leur offrir de nouvelles informations. De cette façon, les services policiers tentent de récupérer des informations auprès des citoyens par l'entremise des médias sociaux, tout en ayant un niveau relativement faible d'interactivité, puisque la police ne répond habituellement pas aux commentaires ou aux informations fournies par le public (Meijer et Thaens, 2013, p. 344). Par exemple, les médias sociaux sont utilisés pour recruter des bénévoles ou de nouveaux policiers pour faire une meilleure gestion d'une situation problématique, pour faire des enquêtes ou même pour faire la prévention de situations problématiques.

Enfin, pour les services de police employant la stratégie « *networking* », les médias sociaux sont utilisés de manière très interactive, impliquant un va-et-vient constant entre la police et le public. Cette stratégie repose sur la prémisse qu'une meilleure communication permet d'améliorer la relation entre la police et certaines populations (surtout les jeunes), d'accroître l'implication et la participation du public aux activités policières, et d'augmenter la confiance du public envers la police (Frank et collab., 2011; Meijer et Thaens, 2013). Grâce à cette stratégie, les services policiers ont la capacité de participer (activement ou passivement) à divers types de conversation avec la population et de s'engager dans une relation interactive avec les citoyens. « The main objective is to build better (long-term) relations between police and citizens that contribute to transparency, police legitimacy and the realization of a wide variety of tasks such as apprehending criminals but also improving traffic safety » (Meijer et Thaens, 2013, p. 348).

C'est d'ailleurs cette stratégie qui fut constatée par une étude de Carpentier-Laberge (2015), qui a analysé l'utilisation de Twitter par divers services de police municipaux canadiens durant la période du 8 mai 2014 au 8 janvier 2014 (Service de Police de la Ville de Montréal, de

la ville de Vancouver, de la ville de Calgary et de la ville de Toronto). Elle montre que l'utilisation de cette plateforme, même si elle varie considérablement selon les services policiers quant aux crimes et interventions mis de l'avant, domine sur un élément commun, ce contact communautaire avec les citoyens, ce rôle d'être présent dans la communauté et de montrer un souci pour la sécurité au quotidien des citoyens. Ainsi, ces résultats montrent une grande différence avec les médias traditionnels où la police met de l'avant son efficacité à combattre le crime. Carpentier-Laberge (2015) explique cette situation, d'une part, par le fait que ces services policiers croient que cette approche communautaire est encore profondément appréciée des citoyens et qu'il est donc important de la mettre de l'avant dans la valorisation du rôle de la police, d'autre part, parce que l'on n'est plus ici dans la logique de répondre à la recherche de rentabilité des médias traditionnels en les alimentant de faits criminels sensationnels. Ainsi, selon cette étude, un contact direct avec les citoyens répondrait davantage aux logiques mises de l'avant par le modèle de police communautaire, modèle très critiqué par les chercheurs quant à la réalité des changements apportés dans la police (Beauchesne, 2010), mais qui demeure être très efficace dans une stratégie de relations publiques avec les citoyens pour valoriser sa réputation professionnelle.

En effet, peu importe si les médias sociaux sont utilisés par une entreprise privée ou un organisme du secteur public, comme la police, ces outils de réseautage servent essentiellement à accroître la visibilité de l'organisme, à embellir son image et à améliorer sa réputation en ligne, ce que plusieurs chercheurs nomment la « e-réputation » (Agostinelli, Lombardo et Triolaire, 2015; Charest et Bouffard, 2015; Larroche, 2015; Leroux, 2015; Millette, 2012). D'après ces auteurs, l'e-réputation est une manière de bâtir sa réputation en ligne à partir du contenu qu'on publie, à partir des traces numériques qu'on laisse sur des canaux (un commentaire sur un blogue ou un réseau socionumérique) et à partir de ce que les autres écrivent, disent et

perçoivent de nous en ligne. La réputation numérique d'un organisme dépend alors de l'image projetée par l'organisation et perçue par le public.

L'e-réputation est constituée à la fois des traces volontairement et involontairement laissées par une personne physique ou morale sur Internet, mais également des commentaires, avis, opinions que laissent les autres internautes sur cette même personne. L'e-réputation est donc composée de toutes les informations que l'on trouvera sur une entreprise ou un individu dans les moteurs de recherche. (Agostinelli, Lombardo et Triolaire, 2015, p. 25)

Ainsi, ces outils de réseautage représentent une nouvelle manière d'effectuer des activités de relations publiques (Millette, 2012), qui seront complémentaires d'autres stratégies dans des médias plus traditionnels. Alors qu'au cours des années 1960, l'arrivée des bureaux de relations publiques dans la police visait surtout à accroître le contrôle de l'information à leur sujet en alimentant les journaux de faits divers qui amènent à valoriser leur rôle de « combattant du crime, l'utilisation des médias sociaux, en tant que stratégie de relations publiques vise maintenant à garder le contrôle en projetant une certaine image de la police au public qui utilise ces médias (*ibid.*). Les services policiers utilisent alors les médias sociaux pour convoquer les internautes, les intéresser avec du contenu qui rejoint leurs intérêts, les impliquer dans des projets, les engager dans des conversations, les inciter à fournir du *feed-back*, etc., soit une approche plus communautaire de leur rôle (Carpentier-Laberge, 2015; Charest et Bouffard, 2015; Meijer et Thaens, 2013; Millette, 2012).

Ainsi, les quelques études au sujet de la police et des médias sociaux indiquent que la police a compris, tout comme les entreprises, que l'on peut améliorer sa réputation en participant aux discussions qui nous concernent et qui circulent sur les canaux numériques (Larroche, 2015). L'objectif est de mettre en place une meilleure relation avec les utilisateurs par une interaction avec les acteurs présents sur les réseaux sociaux (*ibid.*). D'après certains

chercheurs, la communication bidirectionnelle et symétrique est la plus efficace pour établir cette interaction (Manga, 2015). « C'est en établissant de saines relations d'échanges qu'on en vient à créer une communauté. Il s'agit en fait de mettre en pratique les principes de base du service à la clientèle : écouter la personne, être empathique et lui répondre » (Grenier, 2015, p. 131).

C'est ainsi, croyons-nous, qu'il faut comprendre les stratégies policières visant l'utilisation des médias sociaux, d'où notre hypothèse de travail à l'effet que l'usage de Facebook par le SPO et le SPVG participera à légitimer le travail de la police d'une manière quelque peu différente des médias traditionnels, considérant les stratégies de communication qui ne sont pas les mêmes sur ces médias. De plus, à la différence des médias traditionnels, comme des citoyens eux-mêmes sont partie prenante de l'image de la police par leurs commentaires aux services policiers concernés, ils feront en quelque sorte partie du message de valorisation de la police.

En somme, si l'image de la police fut d'abord écorchée par l'arrivée des nouveaux médias sociaux, tout comme avec l'arrivée de la télévision dans les années 1960, la police tente maintenant de regagner une légitimité en reprenant le contrôle de son image à travers l'utilisation de ces nouveaux médias sociaux, comprenant que les règles d'usage et les stratégies de relations publiques sont différentes.

Les éléments présentés dans ce chapitre nous permettrons maintenant d'identifier plus précisément notre méthodologie et les éléments retenus dans la grille d'analyse de nos données.

**DEUXIÈME CHAPITRE**  
**MÉTHODOLOGIE**

À travers ce troisième chapitre, il sera maintenant question de présenter la méthodologie utilisée pour répondre aux questions de recherche qui guident cette thèse. Nous expliquerons d'abord ce qui caractérise la forme des messages contenus dans Facebook et ce qui retiendra notre attention. Nous présenterons ensuite quelques caractéristiques de la recherche qualitative afin de justifier son utilité et son potentiel heuristique par rapport à notre objet de recherche. Par la suite, nous présenterons notre technique de cueillette des données, soit l'analyse documentaire, ainsi que la stratégie d'analyse qui sera utilisée pour analyser notre corpus empirique : l'analyse de contenu. Enfin, nous spécifierons la composition de notre assise empirique, incluant les limites qui caractérisent ce corpus.

## **L'utilisation de Facebook**

Développé en 2004, Facebook était à l'origine un réseau social fermé, accessible uniquement aux étudiants de l'Université d'Harvard (Boyd et Ellison, 2008). Quelques mois suivant sa création, ce site de réseautage est ensuite élargi pour inclure tous les étudiants des universités américaines. Plus tard, vers la fin de l'année 2005, Facebook est ensuite rendu accessible aux étudiants des écoles secondaires américaines, et enfin, en 2006, il devient accessible à travers le monde, à toutes personnes âgées de treize ans et plus ayant une adresse courriel valide. En 2006, une application informatique est également devenue disponible afin de permettre aux usagers d'accéder à Facebook à partir de leurs téléphones cellulaires intelligents ou autres dispositifs technologiques mobiles, tels que les tablettes, iPad, iPod ou autres lecteurs MP3 compatibles (*Ibid.*).

Les gens peuvent ainsi accéder à Facebook via Internet, soit en tapant « Facebook » dans la barre de recherche de *Google* ou en téléchargeant l'application sur leurs dispositifs

technologiques mobiles. Pour s'inscrire sur Facebook, il faut d'abord remplir le formulaire d'inscription situé sur cette page. L'inscription sur Facebook est gratuite et permet aux utilisateurs d'ajouter leurs amis à la plateforme en quelques clics, soit en important leurs contacts de messagerie instantanée ou en recherchant leurs connaissances via leurs noms ou leurs courriels. Une fois inscrits, les utilisateurs peuvent ensuite ajouter ou modifier diverses informations personnelles et professionnelles. Il revient à l'utilisateur de choisir le type d'informations qu'il désire divulguer grâce aux paramètres de sécurité et de confidentialité.

Facebook propose à ses utilisateurs diverses fonctionnalités optionnelles appelées *applications* (Boyd et Ellison, 2008). Ces applications modifient la page de l'utilisateur et lui permettent de présenter ou échanger des informations avec d'autres utilisateurs qui visiteraient sa page. On trouvera, par exemple : une liste de ses amis; une liste des amis qu'il a en commun avec d'autres amis; une liste des réseaux auxquels l'utilisateur appartient; une boîte pour accéder aux photos associées au compte de l'utilisateur; un *news-feed* résumant les derniers événements concernant l'utilisateur ou ses amis; ainsi qu'un « mur » (*wall*) permettant aux amis de l'utilisateur de laisser des messages auxquels l'utilisateur peut répondre.

Les utilisateurs peuvent donc échanger et communiquer entre eux à partir du contenu numérique qu'ils désirent publier sur leur compte Facebook. La majorité des interactions communicationnelles sont effectuées grâce à l'application de clavardage, de messages privés, de statuts Facebook et des commentaires qu'on peut laisser à la suite de ces statuts. Puisqu'on ne peut pas avoir accès aux conversations de clavardage ni aux messages privés échangés entre les utilisateurs, c'est seulement par le biais des statuts Facebook (transmis par les services policiers) et des commentaires (transmis par les citoyens ou la police et se situant en dessous des messages de la police) que nous pouvons observer l'interaction virtuelle entre la police et son audience virtuelle. Ainsi, nous sommes limités par le contenu que le corps policier a rendu

accessible, ne sachant pas les critères qui ont guidé ce choix.

Tel que susmentionné, l'objet de cette thèse est de mieux comprendre les démarches actuelles utilisées par le Service de Police d'Ottawa (SPO) et le Service de Police de la Ville de Gatineau (SPVG) pour reprendre le contrôle de leur image et légitimer leurs interventions avec l'arrivée des nouveaux médias sociaux. Aux fins de notre recherche, nous allons faire une analyse du contenu de la page Facebook de ces services policiers couvrant l'année 2014 afin de répondre à la question suivante : comment le SPO et le SPVG utilisent Facebook pour accroître la légitimité de leurs interventions et projeter une image d'efficacité de leur travail? Pour examiner cette interaction virtuelle avec les citoyens tel qu'il apparaît sur leur page Facebook (les messages transmis par la police et les commentaires provenant des citoyens) en fonction de notre question de recherche, notre cumul de données a porté sur les quatre dimensions suivantes:

- 1) la police telle qu'elle projette son rôle, le citoyen tel qu'il perçoit ce rôle;
- 2) les crimes que met de l'avant la police dans ses messages et la perception des citoyens sur ces crimes;
- 3) les interventions que la police annonce à l'égard de ces crimes et la perception des citoyens sur ces interventions;
- 4) les attentes de la police à l'égard du citoyen dans la lutte contre le crime et la réponse des citoyens à ces demandes.

Afin de procéder à l'organisation de nos données en fonction de ces quatre dimensions, nous avons adopté un modèle qui s'inspire de Martin, Fichelet et Fichelet (1977) qui propose un examen en trois temps cherchant à répondre aux questions suivantes : *qui parle ? pour dire quoi ?* et *dans quel but ?* Ainsi, dans un premier temps, il sera question d'identifier l'acteur qui tient le discours (*qui parle?*), tout en identifiant son appartenance, soit le groupe, l'organisme

ou l'institution qu'il représente, car l'acteur qui parle le fait non seulement au nom de sa propre personne, mais souvent au nom d'un groupe, ou d'une association de personnes ayant des croyances, des perceptions ou des représentations similaires. Dans un deuxième temps, il s'agira d'identifier le contenu énoncé dans le discours (*pour dire quoi?*), soit l'objet spécifique soulevé au regard de notre objet de recherche. Enfin, dans un troisième temps, il s'agira d'examiner les perspectives privilégiées dans ces discours, soit les différents points de vue exprimés sur cette question (dans quel but?). Nous espérons ainsi dégager un tableau de la participation citoyenne à la projection policière d'une certaine image de la police, la réponse policière à celui-ci, des objets qui ont retenu leur attention, et de faire ressortir les opinions ou intentions explicites sur ces sujets en fonction de nos quatre sous-questions de recherche.

## **Notre méthodologie**

Dans cette thèse, nous ne cherchons pas à utiliser des outils d'analyse quantitative (mathématiques ou statistiques) en vue de tester, prédire ou contrôler des phénomènes sociaux par le biais de concepts opérationnalisés sous forme de variables mesurables (Altheide et Schneider, 2013; Corner, 1991; Dobrovolny et Fuentes, 2008; Duffy, 1985; Golafshani, 2003; Guba et Lincoln, 2004; Labuschagne, 2003; Pires, 1997a).

Plus précisément, nous ne voulons pas utiliser des logiciels informatiques et des algorithmes de classification (NVivo, par exemple) pour extraire, classer, et mesurer la fréquence de mots clés qui se retrouvent dans notre corpus documentaire (Kim et Jeong, 2015; Tuarob, Tucker, Salathe, et Ram, 2014). Nous reconnaissons que ces méthodes sont efficaces pour effectuer une analyse de contenu d'une assise empirique copieuse, mais nous croyons que ces méthodes ne permettent pas au chercheur de s'imprégner de son corpus documentaire et

de vraiment en comprendre le sens et la richesse des données empiriques qui lui sont présentées.

Néanmoins, nous présenterons la fréquence des messages Facebook (partagés par la police) et des commentaires Facebook (partagés par les citoyens et la police) afin de donner un visuel de ce que la police présente comme messages et les réactions des citoyens à ces messages. Cet exercice quantitatif vise simplement à démontrer la proportion de certains messages ou commentaires comparativement à d'autres. Des tableaux seront également présentés au cours de notre troisième chapitre, soit la présentation des données, afin de fournir ce visuel au lecteur.

Mise à part cette composante quantitative, notre recherche consistera surtout à utiliser des outils d'analyse qualitative où les données sont inaltérées et où elles ont passé par le moins d'intermédiaires possible, afin de développer ou d'approfondir une connaissance sur un phénomène particulier, de manière à mieux le comprendre (Altheide et Schneider, 2013; Dobrovolny et Fuentes, 2008; Duffy, 1985; Golafshani, 2003; Guba et Lincoln, 2004; Labuschagne, 2003; Pires, 1997a).

### **Les avantages de la recherche qualitative**

La recherche qualitative se caractérise par le fait d'être une recherche interprétative (Altheide et Schneider, 2013; Corner, 1991; Denzin et Lincoln, 1994; Dobrovolny et Fuentes, 2008; Duffy, 1985; Golafshani, 2003; Laperrière, 1997). En ce sens, la recherche est un exercice nous permettant d'expliquer, d'éclaircir ou de donner une signification particulière à un phénomène quelconque à partir du sens que les gens lui donnent. On ne cherche pas à neutraliser ou contrôler un phénomène, mais à cerner l'impact de celui-ci sur l'action sociale, de

manière à mieux le comprendre (Golafshani, 2003; Laperrière, 1997).

En tant que recherche interprétative, la recherche qualitative accorde une importance fondamentale à la subjectivité du chercheur dans l'appréhension et l'analyse des phénomènes sociaux (Altheide et Schneider, 2013; Corner, 1991; Dobrovolny et Fuentes, 2008; Duffy, 1985; Golafshani, 2003; Hsieh et Shannon, 2005; Laperrière, 1997). Ainsi, ce type de recherche nous permet d'inclure à la fois nos connaissances théoriques à l'égard de notre objet d'étude, mais également nos expériences tout entières, telles que notre saisie personnelle du monde, nos sentiments, nos intuitions et nos valeurs. Cette prise en compte de notre subjectivité nous permet alors d'adopter une position épistémologique par rapport à notre objet d'étude afin de mieux l'appréhender et de l'interpréter (Lincoln, 2002; Pyett, 2003).

La recherche qualitative est également une recherche interactive, voulant dire qu'elle permet une influence réciproque entre le chercheur et son objet de recherche (Altheide et Schneider, 2013; Corner, 1991; Dobrovolny et Fuentes, 2008; Duffy, 1985; Golafshani, 2003; Guba et Lincoln, 2004; Laperrière, 1997). Ainsi, au lieu de nous positionner (épistémologiquement) à distance de notre objet d'étude et de l'observer de l'extérieur, de manière objective, la recherche qualitative nous permet d'être en relation réciproque avec notre objet d'étude et de l'observer de l'intérieur, de manière subjective (Dobrovolny et Fuentes, 2008; Guba et Lincoln, 2004). En fait, d'après certains chercheurs, « la cassure épistémologique entre le monde et le chercheur serait non seulement illusoire, mais aussi nuisible au développement de notre connaissance, inéluctablement liée à notre participation au monde » (Laperrière, 1997, p. 395).

Pour rehausser la qualité de l'interaction entre le chercheur et son objet de recherche, la recherche qualitative encourage aussi une compréhension approfondie du contexte et de la

diversité des perspectives des acteurs impliqués dans la situation de recherche (Altheide et Schneider, 2013; Cellard, 1997; Dobrovolny et Fuentes, 2008; Laperrière, 1997), ce qui fut l'objet des deux premiers chapitres. Ainsi, contrairement à la recherche quantitative, qui découpe et qui décontextualise les données empiriques, la recherche qualitative nous permet d'accorder une importance particulière au contexte local dans lequel se situent les données empiriques (Altheide et Schneider, 2013; Dobrovolny et Fuentes, 2008; Duffy, 1985; Golafshani, 2003; Guba et Lincoln, 2004). Elle nous permet de rendre compte du point de vue de l'intérieur (ou le sens *émis*), c'est-à-dire le sens donné par les individus, les groupes, les sociétés ou les cultures dans un contexte particulier (Alasuutari, 1995; Dobrovolny et Fuentes, 2008; Guba et Lincoln, 2004; Pires, 1997a). Cette perspective méthodologique se retrouve étroitement liée à la perspective constructiviste privilégiée dans cette recherche (Best, 1995; Dobrovolny et Fuentes, 2008).

La juste compréhension des phénomènes sociaux ne peut faire abstraction du contexte où ils s'inscrivent. D'abord parce que les éléments étudiés n'ont de sens que par rapport à un tout, ensuite en raison de la complexité du monde, liée non seulement à la multiplicité des éléments et des systèmes qui y sont présents, mais aussi, à la relative indétermination et à l'évolution constante des phénomènes, qui définit leur singularité et leur diversité. (Laperrière, 1997, p. 399)

La recherche qualitative se caractérise également par rapport à sa souplesse d'ajustement lors de son déroulement, particulièrement en ce qui a trait à construction de l'objet d'étude (Pires, 1997a). Bien que la notion d'« objet construit » soit devenue une notion couramment employée par les chercheurs, au point de devenir équivoque, Pires (1997a) soutient qu'il existe différentes manières de construire un objet de recherche. Pour notre part, il sera question d'employer la notion d'« objet construit » dans son deuxième sens, où elle renvoie au phénomène de la « pré-construction sociale ». Ainsi, nous reconnaissons que notre objet de recherche a été conçu ou créé par le biais d'institutions et de pratiques sociales, avant que nous

entreprenions notre propre recherche sur cet objet. Cette pré-construction sociale influence notre façon de concevoir notre objet d'étude et la manière de l'appréhender scientifiquement. Dès lors, si nous désirons étudier l'image de la police dans les médias sociaux, nous devons forcément être conscients que certains concepts comme *police*, *crime*, *criminel* ou *interventions policières*, sont des objets construits par le biais d'institutions et de pratiques sociales.

### **Les limites de la recherche qualitative**

Il existe cependant quelques lacunes inhérentes à la recherche qualitative. D'abord, la recherche qualitative suppose la création d'un univers conceptuel permettant de comprendre la réalité d'un phénomène social, telle l'image de la police sur Facebook. Par contre, la construction scientifique de cette réalité implique une déformation de cette même réalité. Ainsi, même si on tente de construire une réalité scientifique valide et fidèle, on ne peut jamais faire état de tous les aspects ou les éléments constituant cette réalité, surtout qu'en ce qui a trait à notre corpus empirique, nous sommes restreints aux interactions publiques, c.-à-d. à ce que ces services policiers ont décidé de publier. Les recherches subséquentes viendront également corroborer ou infirmer certains de nos résultats de recherche. Ainsi, bien que la connaissance produite soit une connaissance qui se rapproche de la vérité, elle ne peut jamais représenter tous les éléments constituant cette vérité ni atteindre l'ultime *Vérité*.

Un élément important de la recherche quantitative, c'est qu'elle permet de compter des choses et qu'elle permet de prédire et de contrôler un phénomène par le biais d'outils d'analyse quantitative (Altheide et Schneider, 2013; Golafshani, 2003; Guba et Lincoln, 2004; Labuschagne, 2003). Si nous n'avons pas utilisé dans toute sa richesse les possibilités qu'offre la recherche quantitative, nous avons tout de même jugé important d'inscrire la récurrence des

commentaires et réactions qui touchent aux dimensions de notre recherche, car elle permet de mieux situer leur importance dans cette interaction entre la police et les citoyens.

Enfin, tel que mentionné plus haut, notre objet de recherche subit une « pré-construction sociale » (Pires, 1997a). Ainsi, nous devons reconnaître que certains concepts (*police, crime, criminel* et *interventions policières*) sont des objets construits par le biais d'institutions et de pratiques sociales et pénales. Cet obstacle épistémologique influence inévitablement l'appréhension scientifique notre objet de recherche (Pires, 1997a, p. 29-30).

## **Notre technique de cueillette des données : l'analyse documentaire**

Afin de procéder à la cueillette des données, nous aurons recours à l'analyse documentaire (Altheide et Schneider, 2013; Cellard, 1997). « Document analysis refers to an integrated and conceptually informed method, procedure, and technique for locating, identifying, retrieving, and analyzing documents for their relevance, significance, and meaning » (Altheide et Schneider, 2013, p. 5). D'après Cellard (1997), l'analyse documentaire est un exercice qui exige une certaine rigueur et qui nous oblige à poser certaines questions à nos documents : « la personne qui travaille à partir de documents se doit de contourner plusieurs écueils et se méfier de nombreux pièges avant de pouvoir procéder à une analyse en profondeur de son matériel » (p.276). Ainsi, avant d'entamer l'analyse de nos données, nous devons effectuer une évaluation critique de nos documents pour en évaluer leur statut.

Tout d'abord, nous avons analysé l'authenticité et la crédibilité des documents (Altheide et Schneider, 2013; Cellard, 1997). Nos documents sont publics et non archivés. Ainsi, nous

n'avions pas besoin de scruter les archives publiques, ni de fouiller parmi les documents privés des services policiers, puisque les documents de notre corpus documentaire se retrouvent sur Internet et ils sont accessibles à la population générale par l'entremise du réseau socionumérique Facebook.

Nous avons ensuite identifié la source du document afin de mettre en contexte les propos qu'on y retrouve et de bien comprendre les conjonctures politiques, économiques, sociales et culturelles qui ont permis la production de ces documents (Altheide et Schneider, 2013; Cellard, 1997). Ce contexte fut présenté lors du premier et du deuxième chapitre, nous permettant ainsi d'en saisir la particularité.

Par la suite, pour avoir une certaine idée de l'identité de la personne qui s'exprime, nous avons utilisé la première étape de l'organisation de nos données, soit «Qui parle?», identification qui nous a permis de mieux évaluer la crédibilité de nos documents, mais aussi d'en faire une meilleure interprétation.

De plus, nous avons porté une attention particulière à certains mots clés retrouvés dans les messages. Cette démarche correspond à la deuxième étape d'organisation de nos données, soit «Pour dire quoi?» Ces mots clés se sont également avérés utiles pour constater certaines différences marquées entre les messages Facebook du SPO et du SPVG, quoique la réalisation d'une étude comparative entre ces deux sites ne soit pas notre but, ce qui aurait demandé une approche contextuelle différente, entre autres de développer les particularités de ces deux institutions.

Enfin, nous nous sommes assuré que l'interprétation de nos documents a été effectuée en fonction des éléments identifiés lors de cette analyse préliminaire, mais également en fonction de notre thématique, de nos questions de recherche et de nos hypothèses de

recherche, c'est-à-dire la 3<sup>e</sup> étape de notre organisation des données qui répond à la question «Dans quel but?»

### **Les avantages et les limites de l'analyse documentaire**

L'analyse documentaire comprend quelques avantages apparents. Le document écrit nous permet plus aisément de prendre un recul sur ce qui est dit, en plus d'éviter que le chercheur influence directement les matériaux.

La mémoire, dit-on parfois, est une faculté qui oublie. Elle peut aussi altérer des souvenirs, omettre des détails importants ou déformer des événements. C'est pourquoi, afin d'opérer certains types de reconstruction, le document écrit constitue une source extrêmement précieuse pour tout chercheur en science sociale. (Cellard, 1997, p. 275)

Ainsi, contrairement à d'autres techniques de cueillette des données, comme l'entrevue, l'analyse documentaire nous permet de prendre un recul par rapport aux données empiriques et d'éviter d'influencer directement notre matériel de recherche. De plus, cela limite considérablement les problèmes éthiques qui pourraient survenir avec l'utilisation d'autres matériaux de recherche (Cellard, 1997, p. 275).

Par contre, en ne pouvant influencer directement le document, nous nous retrouvons dans une relation unidirectionnelle dans laquelle on ne peut obtenir de précisions sur le sens des propos utilisés par les interlocuteurs (Cellard, 1997). Le document « demeure néanmoins sourd et le chercheur ne peut exiger de lui des précisions supplémentaires » (Ibid., p. 275). Les passages imprécis et vagues, si l'intention est de trouver les motivations des acteurs, sont des obstacles importants. Or, cela n'est pas le but de notre recherche. L'analyse documentaire que nous proposons n'est pas d'explorer les motivations, les intérêts ou les jeux de coulisse entre les divers acteurs, ni de connaître les raisons pour lesquelles certains discours sont mobilisés par

certaines acteurs. Il s'agit de mieux comprendre la manière dont ces acteurs parlent du crime, de la criminalité et de la police pour mieux connaître les perceptions projetées (la police) et les perceptions reçues (le public) en fonction de nos sous-questions de recherche.

## **Notre stratégie d'analyse : analyse de contenu**

L'analyse de contenu est une stratégie d'analyse qui permet au chercheur d'effectuer une analyse détaillée, systématique et objective du contenu manifeste et latent d'un corpus documentaire afin d'en déceler des tendances, des significations et des thèmes (Altheide et Schneider, 2013; Berg, 2007; Boyatzis, 1998; Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005; Kim et Kuljis, 2010; L'Écuyer, 1987; Lombard, Snyder-Duch et Campanella-Bracken, 2002; Spens et Kovács, 2006). Toutefois, la plupart de ces auteurs soulignent qu'il existe différentes approches pour effectuer une analyse de contenu. Chacune de ces approches comprend différentes particularités, procède selon différentes méthodes d'analyse et contient différents avantages et limites inhérentes. Nous avons donc effectué un choix quant à la stratégie d'analyse de contenu privilégiée dans le cadre de cette recherche.

De manière générale, l'analyse de contenu peut être effectuée à partir d'une démarche inductive ou déductive. Ainsi, les codes et les thèmes utilisés pour effectuer une analyse de contenu peuvent être issus à partir des données brutes, à partir des recherches antérieures ou même à partir d'une théorie (Boyatzis, 1998; Hsieh et Shannon, 2005; Elo et collab., 2014; Spens et Kovács, 2006; Strauss, 1987; Wilkinson, 2000).

L'analyse de contenu inductive est considérée par plusieurs chercheurs comme étant la stratégie d'analyse conventionnelle (Blais et Martineau, 2006; Boyatzis, 1998; Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005; Spens et Kovács, 2006; Strauss, 1987; Wilkinson, 2000). Cette

stratégie d'analyse est particulièrement appropriée lorsqu'il existe peu de connaissances empiriques sur un objet de recherche. Le chercheur doit alors effectuer un examen minutieux de l'assise empirique afin de générer des codes, des thèmes et des catégories à partir des données brutes. Les codes et les thèmes sont étiquetés par un mot ou un concept provenant directement du corpus documentaire, énoncé par les locuteurs, c'est-à-dire des codes *in vivo* (Blais et Martineau, 2006; Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005; Strauss, 1987).

De son côté, l'analyse de contenu déductive est particulièrement appropriée lorsqu'il existe une abondance de connaissances empiriques sur un objet de recherche. Cette stratégie d'analyse repose sur la prémisse que les codes, les thèmes et les catégories n'émergent pas des données brutes, mais plutôt d'un cadre théorique, d'une revue de littérature ou des recherches antérieures sur un objet similaire (Boyatzis, 1998; Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005; Spens et Kovács, 2006; Wilkinson, 2000). Dès lors, il ne s'agit pas de codes *in vivo*, mais plutôt de *construits sociologiques*, soit des codes construits par le chercheur (Strauss, 1987). L'analyse de contenu déductive est beaucoup plus structurée que la démarche inductive, puisque le chercheur est ancré dans une position épistémologique et théorique avant d'entreprendre la recherche et qu'il est guidé par une théorie ou des recherches antérieures tout au long du processus de recherche. Enfin, l'analyse de contenu déductive est principalement utilisée pour corroborer, falsifier ou enrichir un concept, une hypothèse ou une théorie, dans un nouveau contexte (Boyatzis, 1998; Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005; Spens et Kovács, 2006).

Étant donné que plusieurs études se sont déjà penchées sur l'image de la police dans les médias, tel que présenté tout au long du premier et du deuxième chapitre de cette thèse, il nous paraît alors opportun d'avoir recours à l'analyse de contenu déductive où les codes et les thèmes sont construits à partir des recherches antérieures. C'est donc par l'entremise de notre

cadre théorique et de notre recension des écrits portant sur l'image de la police dans les médias que nous avons déterminé les codes qui seront utilisés pour catégoriser l'assise de nos données.

### **La constitution de nos codes**

Peu importe la démarche utilisée pour construire les codes (inductive ou déductive), certains auteurs soulignent que les codes comprennent habituellement cinq éléments (Blais et Martineau, 2006; Boyatzis, 1998). Ces éléments sont non seulement essentiels pour capturer la richesse du phénomène étudié, mais aussi pour consolider la production de résultats significatifs, tout en augmentant la validité et la fiabilité des résultats de la recherche.

En premier lieu, les codes doivent inclure une étiquette ou un nom. Ce nom doit être conceptuellement significatif par rapport au phénomène étudié, il doit être formulé de manière claire et concise, communiquant l'essence du thème avec le moins de mots possible, tout en étant relativement proche des données brutes. En deuxième lieu, les codes doivent contenir une définition qui résume de façon synthétique ses caractéristiques et ses composantes. En troisième lieu, les codes doivent inclure certains indicateurs permettant d'identifier lorsqu'un thème se manifeste; cette étape est cruciale afin de délimiter le code. En quatrième lieu, les codes doivent contenir certains critères permettant d'identifier clairement lorsqu'un thème doit être inclus ou exclus d'un code. En dernier lieu, les codes doivent inclure certains exemples, tant positifs que négatifs, afin d'éviter toutes confusions à l'égard de l'identification et de la catégorisation d'un thème. S'il existe des portions de textes qui ne peuvent pas être codées dans les catégories préétablies, nous devons alors créer un nouveau code et/ou une nouvelle catégorie (Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005). Si c'est le cas, nous le mentionnerons lors du troisième chapitre de cette thèse de recherche.

## Les étapes du processus analytique

Lorsque les codes sont construits à partir des recherches antérieures, la première étape du processus analytique consiste d'abord et avant tout à prendre certaines décisions quant à l'échantillonnage, les unités d'analyse et la conception de l'étude (Boyatzis, 1998; Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005). Nous présentons cette étape en profondeur dans la prochaine section de ce chapitre. De manière générale, nous nous intéressons aux messages et aux commentaires qui se retrouvent sur la page Facebook du SPO et du SPVG pour l'année 2014.

La deuxième étape du processus analytique consiste ensuite à développer les thèmes, les catégories et les codes issus des recherches antérieures (Boyatzis, 1998; Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005). Cette étape comprend trois mesures. Dans un premier temps, nous avons généré des thèmes à partir d'une revue de littérature portant sur l'image de la police dans les médias et les médias sociaux : (1) le rôle de la police; (2) les crimes mis de l'avant; (3) les interventions de la police; (4) les attentes de la police à l'égard des citoyens. Dans un deuxième temps, nous avons révisé et modifié nos thèmes en les confrontant à nos données empiriques, afin de vérifier leur compatibilité avec notre assise empirique. Pour ce faire, nous avons testé nos thèmes et notre stratégie d'analyse à deux reprises : la première fois, nous avons analysé les messages et les commentaires qui se retrouvent sur la page Facebook du SPO pour le mois de janvier 2014 dans le cadre du cours de Séminaire de recherche (CRM6725); tandis que pour la deuxième, nous avons analysé les messages et les commentaires qui se retrouvent sur la page Facebook du SPVG pour le mois de février 2014 dans le cadre du cours de Méthodologie de recherche (CRM6720). Ces analyses préliminaires ont confirmé que les thèmes étaient compatibles avec nos données empiriques. Enfin, dans un troisième temps, pour assurer la fiabilité du codage, nous avons codé l'entièreté du corpus documentaire à trois reprises; c'est-à-

dire une codification en trois temps (Qui parle? Pour dire quoi? Dans quel but?) de tous les messages et les commentaires qui se retrouvent sur la page Facebook du SPO et du SPVG pour l'année 2014. Pour faciliter cette étape, nous avons développé un tableau de codification, afin d'assurer que toutes les données empiriques soient analysées. (Voir Annexe I).

La troisième et dernière étape du processus analytique consiste à valider les thèmes employés lors du codage afin d'en interpréter le sens. Il importe de rappeler que le chercheur employant l'analyse de contenu déductive tente de générer une compréhension d'un phénomène, de manière à valider ou ajouter sa recherche au travail d'autres chercheurs (Boyatzis, 1998; Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005; Spens et Kovács, 2006). Ainsi, puisque la recherche débute avec des recherches antérieures et que les observations visent précisément à déceler la présence ou l'absence des thèmes parmi notre corpus documentaire, le processus analytique doit forcément se terminer par une validation des thèmes utilisés lors de la présente recherche (Boyatzis, 1998; Hsieh et Shannon, 2005). Nous présenterons cette étape lors de notre troisième et quatrième chapitre, soit la présentation et l'analyse de nos données empiriques.

### **La validité et la fiabilité du codage**

Certaines lignes directrices peuvent rehausser la rigueur scientifique d'une recherche qualitative (Altheide et Schneider, 2013; Armstrong, Gosling, Weinman et Marteau, 1987; Elo et Kyngäs, 2008; Golafshani, 2003; Kim et Kuljis, 2010; Lombard et collab., 2002; Pyett, 2003). Premièrement, nous devons nous assurer que la classification des unités est exhaustive, voulant dire que l'ensemble du contenu retenu pour l'analyse était entièrement intégré à la classification (Altheide et Schneider, 2013; Golafshani, 2003; Pyett, 2003). Deuxièmement, nous

devons nous assurer que les catégories dans lesquelles les unités sont classées ne se recoupent pas les unes sur les autres. Autrement dit, les catégories sont mutuellement exclusives et chaque élément analysé figure dans une seule catégorie (Boyatzis, 1998). Troisièmement, nous devons nous assurer que les thèmes et les catégories sont pertinents, c'est-à-dire qu'ils sont en lien avec les objectifs de l'analyse et le contenu à analyser (Elo et Kyngäs, 2008). Quatrièmement, nous devons nous assurer d'inclure une description détaillée du processus de la recherche, incluant notre collecte, notre codage, ainsi que l'analyse de nos données afin que d'autres chercheurs puissent évaluer la fiabilité de notre recherche et arriver aux mêmes résultats (Altheide et Schneider, 2013; Armstrong et collab., 1987; Elo et Kyngäs, 2008; Golafshani, 2003; Kim et Kuljis, 2010; Pyett, 2003). Ce sont ces lignes directrices que nous avons suivies dans l'élaboration de nos codes.

Il existe toutefois quelques lacunes concernant la validité et la fiabilité de notre recherche. Comme mentionné plus haut, la recherche qualitative est une recherche interprétative. Ainsi, il y a toujours des risques d'un manque de validité et de fiabilité (Kim et Kuljis, 2010). Selon Lapperrière (1997), la fidélité vise surtout à assurer que les résultats ne sont pas le fruit du hasard et qu'ils peuvent être répliqués. Par contre, considérant la variation, le changement et l'évolution du phénomène étudié, c'est-à-dire l'image de la police sur Facebook, on ne peut garantir que les résultats de notre recherche pourront être généralisés. Pour répondre à ce problème, il faudrait étudier l'image de corps policiers aux fonctions plus larges (Police provinciale de l'Ontario, la Sûreté du Québec ou même la Gendarmerie Royale du Canada) et/ou à travers différents médias sociaux (Twitter ou MySpace). Ensuite, les données empiriques ont été codées par une seule personne. Il serait important que d'autres chercheurs participent au codage des données afin d'accroître la fiabilité (*inter-rater reliability*) des résultats de notre recherche (Armstrong et collab., 1987; Lombard et collab., 2002). Enfin, aucun logiciel

informatique (NVivo, ATLAS, NUD\*IST, etc.) ne fut utilisé lors du codage des données empiriques (Altheide et Schneider, 2013; Kim et Kuljis, 2010). Le codage des données repose uniquement sur l'intuition et la subjectivité du chercheur.

### **Les limites de notre stratégie d'analyse**

Il existe également quelques limites concernant la stratégie d'analyse privilégiée dans le cadre de cette thèse de recherche, soit l'analyse de contenu déductive. Tel que mentionné plus haut, l'analyse de contenu déductive est beaucoup plus structurée que la démarche inductive. Toutefois, le chercheur employant cette stratégie d'analyse approche son objet d'étude avec des présuppositions théoriques provenant de recherches antérieures sur un sujet similaire (Boyatzis, 1998; Elo et Kyngäs, 2008; Hsieh et Shannon, 2005; Spens et Kovács, 2006). Le chercheur risque alors de trouver des informations qui supportent ces recherches plutôt qu'en trouver qui les contredisent ou qui les remettent en question (Hsieh et Shannon, 2005; Kim et Kuljis, 2010).

De plus, selon Boyatzis (1998), le chercheur employant une démarche inductive se situe beaucoup plus près du corpus empirique, étant donné que les codes sont construits à partir des données brutes et du contexte dans lequel elles se situent. « The closeness of the code to the raw information increases the likelihood that various people examining the raw information will perceive and therefore encode the information similarly » (Boyatzis, 1998, p. 30). Puisque nous avons utilisé une démarche déductive et que nos codes sont construits à partir de recherches antérieures, nous nous situons beaucoup plus loin du corpus empirique, ce qui affaiblit la validité interne de notre recherche.

## Notre corpus empirique

Notre corpus empirique est constitué de tous les messages et commentaires qui se retrouvent sur la page Facebook du SPO et du SPVG pour l'année 2014. Comme les messages plus anciens sont souvent cachés ou "effondrés" de sorte que seuls les messages les plus récents sont affichés, nous avons dû ouvrir manuellement tous les messages Facebook (provenant de la police) et les commentaires (provenant de la population) pour avoir accès à l'entièreté du corpus documentaire.

Tel que mentionné plus haut, les conditions d'accès au corpus empirique n'ont pas été problématiques pour la réalisation de cette recherche. En fait, aucune restriction n'a été rencontrée lors de la récolte du matériel de recherche puisqu'il s'agit de documents publics, non archivés, accessibles sur Internet via le réseau socionumérique Facebook. Nous n'avons pas eu besoin de demander une autorisation de consentement pour consulter les documents ou de demander une autorisation spéciale à un comité d'éthique pour procéder à la recherche puisqu'il ne s'agit pas de procéder à la réalisation d'entrevues afin d'obtenir des données empiriques.

En nous référant à Pires (1997b), nous pouvons comprendre qu'il existe deux structures types de la recherche empirique, c'est-à-dire deux différentes manières de faire la recherche en lien avec l'échantillon : la structure close et la structure ouverte. Par contrainte de temps et d'espace liée à la réalisation de cette thèse, il nous sera impossible d'étudier tous les messages et les commentaires qui se retrouvent sur la page Facebook du SPO et du SPVG. Un choix a dû être fait quant à la sélection du matériel empirique à analyser. À cet égard, notre recherche se situe dans une structure close, puisque nous reconnaissons qu'il est physiquement impossible d'étudier toute la population de notre étude et qu'on doit nécessairement prélever un

échantillon bien défini parmi cette population (*Ibid.*, p. 13). Dès lors, notre *univers variable général* constitue l'ensemble des corps policiers au Canada, tandis que notre *univers de travail* constitue l'organisation policière du SPO et du SPVG dans son ensemble et que notre *échantillon opérationnel* constitue l'image du SPO et du SPVG sur Facebook en 2014 (*Ibid.*).

Considérant que notre recherche s'intéresse à deux cas (le SPO et le SPVG), il s'agira d'avoir recours à une méthode d'échantillonnage par cas multiples de micro-unités sociales (*Ibid.*). Toutefois, l'objet n'est pas la comparaison, mais davantage de chercher à compléter nos questions de recherche à l'aide de deux cas. Si des différences marquées entre ces deux cas sont observées, elles seront notées, mais la capacité de discourir sur ces différences sera très limitée puisque, tel que mentionné plus haut, les deux institutions dans leurs similitudes et leurs différences n'ont pas été étudiées.

Ainsi, c'est principalement par le biais des études antérieures portant sur l'image de la police dans les médias, que nous pouvons soupçonner que plusieurs tendances similaires se retrouveront sur les deux sites. Toutefois, chaque corps policier peut utiliser différentes stratégies et différents moyens pour rehausser la légitimité de leurs interventions et projeter une image d'efficacité de leur travail, de même que des particularités dans les crimes qui font l'objet de mention sur le site peuvent se retrouver, et nous en ferons mention si c'est le cas.

### **Les limites de notre corpus empirique**

Il existe toutefois des limites importantes à notre assise empirique. D'abord, nous reconnaissons que le SPO et le SPVG effectuent un filtrage des messages et des commentaires qui se retrouvent sur leurs pages Facebook. Ainsi, nous ne pouvons savoir le nombre de messages ou de commentaires qui ont été supprimés de la page Facebook du SPVG et du SPO,

tant par la police que par les utilisateurs eux-mêmes, en raison de leur nature ou de leur caractère jugé inapproprié. Voici un extrait de la politique d'utilisation des médias sociaux du SPVG et du SPO (Voir Annexe II pour la politique détaillée) :

Afin de s'assurer d'obtenir des échanges constructifs et respectueux, la Ville de Gatineau modère tous les commentaires créés ou partagés dans les médias sociaux. La Ville de Gatineau se réserve le droit de supprimer tout commentaire qu'elle juge inapproprié ou qui ne respecte pas la présente directive ou les conditions d'utilisation des médias sociaux. La Ville de Gatineau peut également bannir un abonné ou un adepte si elle constate que ce dernier ne respecte pas les règles établies. ([Nétiquette](#))

Et le SPO également a une politique qui dit ceci :

We don't delete people's opinions. We encourage civil discussions and open dialogue about important topics that affect our community. We do however reserve the right to delete comments that are abusive, insulting, inaccurate, irrelevant, or incomprehensible and which impede the normal flow of discussion. Our social media policy is available here: <http://www.ottawapolice.ca/en/about-us/Privacy.asp>.<sup>1</sup>

Comme nous ne pouvons savoir la nature exacte des messages supprimés, il est possible que les commentaires où les attentes des citoyens à l'égard de la police ne correspondant pas à ce qui est présenté soient supprimés, contribuant ainsi à une valorisation de l'image de la police. De plus, il faut reconnaître que ce ne sont pas tous les citoyens qui peuvent utiliser Facebook pour réagir aux messages de la police. Tel que démontré au cours de notre revue de littérature, c'est une plateforme qui rejoint certaines couches d'âge et certains milieux plutôt que d'autres, particulièrement les jeunes. Également, il est possible que plusieurs citoyens ayant une image/perception négative de la police, ou du moins critique, n'aient pas du tout envie de se prononcer sur leur page Facebook. Encore une fois, cette limite pourrait contribuer à la valorisation de l'image de la police.

---

<sup>1</sup> Commentaire du SPO, suite à un message Facebook du SPO le 10 juillet 2014.

Ensuite, il y a possiblement de nombreux citoyens qui, tout simplement, ne s'intéresseront pas aux faits divers en matière de criminalité, pas plus dans les médias traditionnels que sur ces nouvelles plateformes.

Enfin, certains messages provenant des citoyens devront également être supprimés de notre corpus empirique. En effet, si un citoyen écrit des commentaires à tous les messages de la police (SPO ou SPVG), nous devons forcément supprimer ces commentaires (ce sera mentionné, bien sûr), ou du moins être très vigilant à l'égard de ces commentaires, puisque cet individu n'est pas représentatif de la population générale. En d'autres termes, si nous cherchons à examiner l'interaction entre la police et les citoyens, tel qu'il apparaît sur la page Facebook du SPO et du SPVG, il est important d'examiner les commentaires provenant de différents citoyens plutôt que d'un seul.

Tous ces facteurs feront probablement en sorte que les usagers qui font des commentaires sont déjà acquis à l'image que la police présente de son rôle, des crimes sur lesquels elle agit, des interventions qu'elle effectue et qui se sentiront interpellés lorsqu'elle fait appel à eux.

**TROISIÈME CHAPITRE**  
**PRÉSENTATION DES DONNÉES**

Tel que discuté au cours du dernier chapitre, nous avons effectué une analyse de contenu des messages et des commentaires qui se retrouvent sur la page Facebook du SPO et du SPVG en 2014. À travers ce quatrième chapitre, il sera maintenant question de présenter la condensation et la réorganisation de notre assise empirique en fonction des thèmes suivants : le rôle de la police et la perception des citoyens sur ce rôle; les crimes mis de l'avant par la police et la perception des citoyens sur ces crimes; les interventions policières et la perception des citoyens sur ces interventions; les attentes de la police à l'égard du citoyen dans la lutte au crime et la réponse des citoyens à ces demandes. Toutefois, avant d'entamer la présentation de nos thèmes, il serait important d'examiner l'ensemble de notre assise empirique afin de bien comprendre les types de messages et de commentaires Facebook qu'on y retrouve.

## **Nos données empiriques : remarques préliminaires**

Puisque nous ne cherchons pas à comparer l'utilisation de Facebook par le SPO et le SPVG, nous allons présenter nos données empiriques sous forme d'un amalgame, soit l'ensemble des messages et des commentaires qui se retrouve sur la page Facebook du SPO et du SPVG. Nous avons également choisi de présenter nos données de cette manière puisque le SPO et le SPVG ont une page Facebook relativement similaire, c'est-à-dire qu'ils ont environ le même nombre d'abonnés, le même nombre d'amis Facebook et qu'on retrouve sensiblement le même nombre de messages et de commentaires Facebook en 2014.

En ce qui a trait à l'ensemble de nos données empiriques, nous avons recensé un total de 795 messages Facebook en 2014. Plus précisément, le SPO a présenté 597 messages Facebook, alors que le SPVG a présenté 198 messages Facebook. À première vue, cela semble être une différence importante. Or, il faut comprendre que la majorité des messages Facebook

du SPO concernant des enjeux de relations publiques (voir plus loin – Section sur le rôle de la police), soit des messages qui ne portent pas sur des crimes ou des interventions policières. Ainsi, nous considérons que le SPO et le SPVG ont partagé environ le même nombre de messages Facebook pertinents pour l’objet de notre étude.

Tel que mentionné à maintes reprises, nous avons effectué une analyse de contenu des messages (provenant de la police) et des commentaires (provenant des citoyens et de la police) qui se retrouvent sur la page Facebook du SPO et du SPVG en 2014. Or, puisque chaque message Facebook peut contenir divers enjeux, différentes portions de ces messages furent catégorisées dans différents thèmes. Par exemple, un message peut contenir des informations au sujet d’une intervention policière (enquête), un crime (délit de fuite), ainsi qu’une attente envers le public (information concernant l’incident) (voir Annexe I). Nous avons alors catégorisé différentes portions de texte dans différents thèmes. Au total, le SPO et le SPVG ont partagé 530 messages concernant le rôle de la police, 199 messages concernant des interventions policières, 537 accusations criminelles (crimes) et 181 messages concernant des attentes envers le public.

LES MESSAGES FACEBOOK		
795		
THÈMES	NOMBRE DE MESSAGES	NOMBRE DE COMMENTAIRES
Le rôle mis de l’avant par la police	530	2,834
Les crimes mis de l’avant par la police	537	243
Les interventions policières	199	1,353
Les attentes de la police à l’égard de la population	181	457

En ce qui a trait aux réactions des citoyens à l’égard des messages de la police, nous avons recensé un total de 35,232 *j’aime*, 20,859 *partages* et plus de 4,887 *commentaires*. Bien que les *j’aime* et les *partages* nous procure certaines indications quant aux réactions des citoyens face aux messages de la police, ce sont surtout les *commentaires* qui nous permettent de comprendre les perceptions des citoyens face aux messages de la police. Les commentaires des citoyens (4,887) ont été codés en fonction de quatre catégories : appréciation du message

de la police (3,360), non-appréciation du message de la police (58), critique du système de justice pénale (150), et commentaires provenant de la police (319).

Les commentaires codés dans la catégorie *appréciation du message de police* (3,360) sont ceux où les citoyens sont contents et/ou satisfaits de son rôle, du crime mis de l'avant, de l'intervention faite ou de l'attente de la police à l'égard du public. Comme la majorité des commentaires se retrouvent dans cette catégorie, ils furent codés dans quatre sous-groupes, incluant les remerciements et les félicitations (1,572), les commentaires où les citoyens participent aux activités de la police (927), les manifestations d'émotions à l'égard de certaines victimes ou encore leur dégoût à l'égard de certains actes criminels commis (403), ainsi que les commentaires pour améliorer la capacité de travail de la police, par la modification de lois, de peines ou d'activités policières (392).

Les commentaires codés dans la catégorie *non-appréciation du message de la police* (58) sont ceux où les citoyens sont mécontents et/ou insatisfaits de son rôle, du crime mis de l'avant, de l'intervention faite ou de l'attente de la police à l'égard du public. Comme ces commentaires représentent une proportion minime au regard de l'ensemble des autres commentaires, nous présenterons un sommaire de ceux-ci à la fin de chaque thème.

Les commentaires codés dans la catégorie *critique du système de justice pénal* (150) sont ceux où les citoyens partagent des commentaires qui vont au-delà de l'action policière en question pour se référer à des lois ou des peines jugées trop ou trop peu sévères, ou encore qui souhaiteraient que la police possède davantage de ressources pour pouvoir faire telle ou telle activité.

Enfin, certains commentaires furent codés dans la catégorie *commentaires provenant de la police* (319). Lorsque la police partage un commentaire, c'est souvent pour répondre aux

questions des citoyens (« Bienvenu Rançois Agnon! Nous sommes heureux de pouvoir répondre à vos questions. Nous sommes là pour ça »<sup>2</sup>), pour ajouter des informations additionnelles à son message (« Jean Caron, la présentation est terminée. Elle était Webdiffusé en direct à partir d'environ 15h30 »<sup>3</sup>) ou pour partager une mise à jour concernant un incident ou une intervention policière (« Comme vos messages l'indiquent bien, l'Alerte Amber a été annulée. Le bébé a été retrouvé et la suspecte est avec les autorités policières. Merci pour les partages »<sup>4</sup>).

Une catégorie de commentaires inutiles (1,029) dans notre codage était pour identifier les commentaires non retenus parce qu'ils ne concernent pas le message de la police, tels que les messages incompréhensibles (« hermosaaa »<sup>5</sup>), les blagues (« Can't wait tilt hey look in my window and come face to face with my big Doberman! »<sup>6</sup>), les questions d'information (« Is there a traffic issue near huntclub? Heard the roads blocked off?»<sup>7</sup>), etc.

LES COMMENTAIRES FACEBOOK		
CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	NOMBRE DE COMMENTAIRES
<b>Appréciation</b> Total de 3,360 commentaires	Les remerciements et les félicitations	1,572
	Les commentaires où les citoyens participent aux activités de la police	927
	Les manifestations d'émotions à l'égard de certaines victimes ou encore leur dégoût à l'égard de certains actes criminels commis	403
	les commentaires pour améliorer la capacité de travail de la police, par la modification de lois, de peines ou d'activités policières	392
<b>Non-appréciation</b> Total de 58 commentaires	Lorsque les citoyens sont mécontents et/ou insatisfaits de son rôle, du crime mis de l'avant, de l'intervention faite ou de l'attente de la police à l'égard du public	58
<b>Critique du système de justice pénal</b> Total de 150 commentaires	Les commentaires qui ne sont pas spécifique à la police, mais aux lois qui sont trop (ou pas assez) sévères, aux ressources policières qui sont insuffisantes.	150
<b>Commentaires police</b> Totale de 319 commentaires	Lorsque la police répond aux questions des citoyens, ajoute des informations additionnelles à son message, ou pour partager une mise à jour concernant un incident ou une intervention policière	319
<b>Commentaires inutiles</b> Total de 1,029 commentaires	Les messages incompréhensibles, les blagues, les questions d'information, etc.	1,029

<sup>2</sup> Commentaire du SPVG, suite à un message Facebook du SPVG le 14 mars.

<sup>3</sup> Commentaire du SPVG, suite à un message Facebook du SPVG le 15 avril 2014.

<sup>4</sup> Commentaire du SPVG, suite à un message Facebook du SPVG le 26 mai 2014.

<sup>5</sup> Commentaire de Judy Gonzalez, suite à un message Facebook du SPO le 25 juin 2014.

<sup>6</sup> Commentaire de Bethany Tory, suite à un message Facebook du SPO le 13 juin.

<sup>7</sup> Commentaire de Kamila Sleiman, suite à un message Facebook du SPO le 28 novembre 2014.

Certaines particularités furent notées lors de la codification des commentaires. D'abord, les citoyens abonnés à la page Facebook du SPVG partagent souvent des commentaires plus détaillés que les citoyens abonnés à la page Facebook du SPO, ce qui nous permettait de connaître plus facilement leur position (appréciation ou non-appréciation) quant au message de la police. Ensuite, le nombre de *j'aime*, de partages et de commentaires varie beaucoup selon le message partagé par la police lors d'un incident particulièrement médiatisé; ce fut le cas, par exemple, lors des événements du 22 octobre 2014 au Cénotaphe et au Parlement du Canada (total de 15 messages Facebook, 1,816 *j'aime*, 1,537 partage et 331 commentaires).

## **Rôle de la police et perception des citoyens sur ce rôle**

Plus de 530 messages Facebook furent catégorisés dans le thème *Rôle de la police*. Puisque la majorité des messages Facebook du SPO et du SPVG se retrouvent dans ce thème, nous avons divisé ce thème en deux sous-thèmes : les messages de relations publiques et les activités proactives de la police. D'une part, les messages de relations publiques concernent l'ensemble des méthodes et des techniques utilisées par les services policiers pour informer le public de leurs réalisations, promouvoir leur image, susciter de la sympathie à leur égard et favoriser de bonnes relations avec le public. D'autre part, les activités proactives de la police concernent l'ensemble des activités effectuées par la police avant d'intervenir sur une situation problématique, criminelle ou non. Examinons individuellement ces sous-thèmes.

## Rôle mis de l'avant par la police

Plus de 187 messages Facebook furent catégorisés dans le sous-thème *Relations publiques*. Ces messages ont été regroupés en six grandes catégories, de la plus fréquente à la moins fréquente.

La grande majorité des messages Facebook du SPO et du SPVG concernent des événements communautaires (83). D'une part, ces services policiers créent des événements communautaires (48), tels que des activités communautaires (22), des séances d'information (19) et des concours pour la population (7). D'autre part, ils célèbrent des événements communautaires avec les citoyens (35), tels que des fêtes nationales ou provinciales (14), des fêtes religieuses (8), des événements communautaires (7), participent à des collectes de fonds (4) et l'inauguration de programmes (2).

Le SPO et le SPVG partagent aussi plusieurs photos (37). Ces derniers partagent de nouvelles photos de couverture (*cover photo*), soit la photo qu'on retrouve en arrière-plan d'un profil Facebook (25), ainsi que des photos prises lors d'événements communautaires ou partagées sur des plateformes de médias sociaux, dont Twitter et Instagram (12).

Le SPO et le SPVG partagent aussi plusieurs messages Facebook où ils sympathisent avec des policiers décédés dans le cadre de leurs fonctions (25). Plus précisément, le SPO et le SPVG partagent des déclarations de décès (8), des pensées spéciales (8), des anniversaires de décès (5) et des parades ou des funérailles (4).

Puis il y a le partage de nouveautés par le SPO et le SPVG (15). D'une part, ils partagent quelques messages Facebook concernant de nouveaux services (11), tels que les nouveaux centres de rapport de collision (5), une nouvelle application mobile (4) et les nouveaux services

de soutien aux victimes (2). D'autre part, ils présentent de nouveaux partenariats (4), tels que le partenariat entre l'unité d'aide aux victimes du SPO et le service d'aide aux victimes d'Ottawa.

Le SPO et le SPVG partagent quelques remerciements (15). Plus précisément, ils remercient des policiers ou des bénévoles qui ont participé à une activité, un évènement ou un programme dans la communauté (12). Ils reçoivent aussi des remerciements des citoyens (3).

Enfin, le SPO et le SPVG partagent des reportages sur la police (13). D'une part, ils présentent des reportages sur des divisions, des sections ou des unités de la police (8), dont le centre de communication 911, l'unité des médias sociaux, l'unité de plongée marine et l'unité canine. D'autre part, ils présentent aussi des reportages sur le travail de certains policiers (5), notamment d'un policier œuvrant dans le milieu scolaire et d'un policier à vélo.

Dans un deuxième temps, plus de 343 messages furent catégorisés dans le sous-thème *Activités proactives de la police*. Ces messages ont été regroupés en quatre catégories, de la plus fréquente à la moins fréquente.

D'abord, le SPO et le SPVG partagent une abondance de messages où ils avertissent la population au sujet d'un incident qui se déroule ou qui pourrait éventuellement se dérouler (104). La majorité de ces messages concernent les perturbations de circulation (44), soit les manifestations, les embouteillages, les accidents, les fermetures de route, et les incendies. Ils partagent plusieurs rappels (25), incluant la prudence dans les zones scolaires et les zones de construction, la courtoisie sur la rue, ainsi que les dangers de l'alcool, du *texting* ou de la vitesse au volant. Ils avertissent les citoyens au sujet de situations dangereuses (22), dont les limites de vitesse, les chaussées glissantes, la formation de glace noire et les averses. Enfin, ils avertissent les citoyens au sujet des opérations policières (13), notamment des blitz pour contrer l'alcool ou la vitesse au volant dans les zones scolaires et les zones de construction.

Le SPO et le SPVG présentent également plusieurs mises à jour sur des enquêtes, des opérations ou des programmes effectués par la police (92). Dans ces messages, la police ne présente pas de nouvelles interventions policières; elle partage plutôt des informations sur des interventions effectuées par la police quelques semaines ou mois auparavant. Ainsi, ces messages servent à informer les citoyens au sujet des résultats des interventions policières. D'abord, ils partagent des résultats d'opérations policières (34), surtout celles en matière de stupéfiants et d'application des règlements en voiture, à vélo ou en bateau. Ensuite, ils partagent des mises à jour concernant le déroulement d'une enquête ou d'un incident (27), notamment les poursuites policières et les enquêtes concernant un meurtre, une fusillade ou une agression sexuelle. Enfin, ils informent aussi la population au sujet de personnes manquantes ou disparues qui sont maintenant retrouvées (20), ainsi que les suspects recherchés qui sont maintenant identifiés, retrouvés ou arrêtés (11).

Le SPO et le SPVG présentent aussi plusieurs messages d'éducation (80). D'abord, ils informent le public au sujet d'activités effectuées par la police pour assurer la sécurité des citoyens (32), telles que la vérification des dossiers et des antécédents criminels, la vérification des sièges d'auto pour enfant et la vérification du port de la ceinture de sécurité. Ensuite, ils partagent plusieurs conseils de sécurité (20) afin de protéger les gens contre les vols, les arnaques et les dangers sur la route. Ces derniers partagent aussi des campagnes éducatives (16), particulièrement celles concernant la sécurité lors de la rentrée scolaire, la cybersécurité, la conduite avec facultés affaiblies et le crime organisé. Enfin, ils partagent aussi quelques rapports et documents afin d'informer la population au sujet des activités de la police (8).

Enfin, le SPO et le SPVG présentent diverses campagnes de prévention effectuées dans la communauté et dans les écoles (67). D'une part, ces derniers présentent plusieurs campagnes de prévention liées aux conduites dangereuses (28), soit la conduite avec facultés affaiblies, le

*texting* au volant et l'excès de vitesse dans les zones scolaires ou de construction. D'autre part, ils partagent aussi diverses campagnes de prévention concernant la criminalité au sens large (13), dont la fraude, les règlements dans les parcs municipaux, la sécurité dans les quartiers et l'itinérance, ainsi que des campagnes de prévention concernant la santé mentale (11), les crimes sexuels (6), les drogues (5) et les vols (4).

### **Perception des citoyens sur le rôle de la police**

Les citoyens ont manifesté plus de 28,641 *j'aime*, 11,419 partages et 2,834 commentaires à la suite des messages qui se retrouvent dans le thème *Rôle de la police*, soit 15,901 *j'aime*, 2,975 partages et 1,138 commentaires suite aux messages de *Relations publiques* et 12,740 *j'aime*, 8,444 partages et 1,696 commentaires suite aux messages concernant les *activités proactives de la police*. Nous présenterons les réactions des citoyens en fonction de leur fréquence, allant des commentaires les plus fréquents aux moins fréquents. Nous terminerons cette section par un rappel des quelques critiques (5) sur le rôle de la police.

Les *misés à jour* de la police sur des enquêtes, des opérations ou des programmes effectués par la police sont ce qui provoque le plus de réactions chez les citoyens (5,023 *j'aime*, 2,279 partages, 584 commentaires), particulièrement les mises à jour concernant les événements du 22 octobre 2014 au Cénotaphe et au Parlement du Canada (1,816 *j'aime*, 1,537 partage et 331 commentaires), ainsi que celles où *une personne manquante ou disparue est retrouvée* (2,929 *j'aime*, 1,180 partages, 203 commentaires). D'une part, plusieurs citoyens (225) manifestent une appréciation pour les mises à jour concernant les événements du 22 octobre, remerciant la police pour l'information (112), l'encourageant à être prudente (63) ou la félicitant pour son travail (50). D'autre part, plusieurs citoyens (174) manifestent une appréciation pour

les mises à jour concernant un enfant disparu, trouvant que c'est une bonne nouvelle pour les parents (76), remerciant la police pour son travail (52) et cette information (35) : « Thanks for letting us know he was found and that he is safe »<sup>8</sup>. Quelques citoyens (4) sont surpris par le nombre de disparitions au cours de l'année et deux autres (2) se montrent offusqués que la police partage des messages concernant des animaux disparus : « Why you putting up posts about finding dogs? Arent there missing people that you can post about instead? »<sup>9</sup>.

Les *avertissements* de la police ont également occasionné plusieurs réactions dans la population (2,875 *j'aime*, 2,489 partages, 519 commentaires), particulièrement ceux concernant les perturbations de la circulation (668 *j'aime*, 751 partages, 182 commentaires) et ceux concernant les situations dangereuses (889 *j'aime*, 874 partages, 191 commentaires). Pour ce qui est des *perturbations de la circulation*, plusieurs citoyens (116) démontrent une appréciation pour ces avertissements, car cela permet aux conducteurs de planifier des routes alternatives et éviter les embouteillages. Plusieurs citoyens (48) sont toutefois frustrés par le nombre de perturbations de la circulation, surtout lorsque celles-ci sont causées par des manifestations : « C pourquoi cette fois si? »<sup>10</sup>; « Du vrai niaisage il ne pense pas au monde qui travail... si il veulent en faire une marche pacifique qu'ils aille donc marcher dans le parc de la Gatineau et rester le monde qui veulent gagner leur vie tranquille »<sup>11</sup>. Pour ce qui est des *situations dangereuses*, parmi les citoyens (106) qui démontrent une appréciation de ces messages, plusieurs (20) encouragent la police et le public à être prudents sur les routes, remerciant la police d'avertir le public (16) et quelques-uns (8) partagent même divers conseils de sécurité.

---

<sup>8</sup> Commentaire de Dorothy Constantineau, suite à un message Facebook du SPO le 27 juillet 2014.

<sup>9</sup> Commentaire de Alex Toll, suite à un message Facebook du SPO le 27 octobre.

<sup>10</sup> Commentaire de Joane Pelletier, suite à un message Facebook du SPVG le 20 août 2014.

<sup>11</sup> Commentaire de Eric Martineau, suite à un message Facebook du SPVG le 20 août 2014.

Les messages Facebook où la police sympathise avec des policiers décédés dans le cadre de leurs fonctions de travail ont aussi suscité de fortes réactions dans la population (6,046 *j'aime*, 1,485 partages, 475 commentaires). La majorité des citoyens (442) qui ont fait des commentaires partagent leurs sympathies et leurs condoléances avec la famille, les amis et/ou les collègues de travail du défunt (256), remercient le policier pour son service (50) et manifestent leur respect pour ces policiers (40). Plusieurs citoyens (50) jugent également que ces situations tragiques pourraient être diminuées avec de la prévention et deux d'entre eux réclament plus spécifiquement une augmentation de la prévention en matière de santé mentale : « May there now be more focus on mental illness so we can prevent such tragedies from repeating themselves »<sup>12</sup>.

Les messages *d'éducation* ont eux aussi engendré plusieurs discussions intéressantes dans la communauté (2,614 *j'aime*, 2,522 partages, 300 commentaires), particulièrement les conseils de sécurité au volant (1,195 *j'aime*, 829 partages, 112 commentaires) et les campagnes éducatives concernant la sécurité à vélo (548 *j'aime*, 191 partages, 56 commentaires).

Pour ce qui est des conseils de sécurité au volant, plusieurs citoyens (82) démontrent une appréciation pour ces messages. Ils participent, avec la police, à partager des conseils de sécurité et encouragent le public à être prudent et donnent même des conseils : « Two hands on the steering wheel is especially important...it'll blow you all over the highway! »<sup>13</sup>; « Get your winter tires on, slow down and break softly and early! »<sup>14</sup>. D'autres citoyens (3) partagent des conseils de sécurité pour prévenir le vol, et plus particulièrement les personnes âgées au sujet des vols de sac à main : « Moi je conseille ceci à toute femme ou personne âgée :

---

<sup>12</sup> Commentaire de Kathleen Rose, suite à un message Facebook du SPO le 28 septembre 2014.

<sup>13</sup> Commentaire de Tavis William Jordon, suite à un message Facebook du SPO le 18 novembre 2014.

<sup>14</sup> Commentaire de Tonya Christoffer, suite à un message Facebook du SPO le 10 décembre 2014.

<http://www.streetdefender.com/> »<sup>15</sup>. « Don't walk down Rideau St with your iPhone in your hands »<sup>16</sup>. Enfin, deux citoyens (2) partagent des conseils de sécurité contre la fraude et les arnaques : « [...] never carry your PIN in your purse, always cover the keypad when you are using a debit machine, don't use the machine alone at night [...] you may want to Google it »<sup>17</sup>.

Pour ce qui est des campagnes éducatives concernant la sécurité à vélo, plusieurs citoyens (36) estiment que la police effectue de bonnes campagnes éducatives concernant cette problématique. Certains citoyens (15) considèrent effectivement que ces campagnes sont nécessaires, car les cyclistes ne respectent pas les règlements de la route et constituent un danger : « They [cyclistes] do not obey the rules of the road and then wonder why they were hit »<sup>18</sup>; « I'm tired of cyclists that don't follow the rules of the road »<sup>19</sup>; « Sit ont a corner and watch how many bikes sail through Red Lights downtown. Out of control! »<sup>20</sup>. Certains (6) insistent même pour que des campagnes d'éducation ajoutent la courtoisie sur la route dans leurs campagnes d'éducation des cyclistes sur la sécurité à vélo.

Les citoyens réagissent généreusement lorsque la police *partage des photos* (5,683 *j'aime*, 706 partages, 294 commentaires) et démontrent une appréciation de ces messages.

Similairement, les messages de *prévention* ont occasionné quelques réactions dans la population (2,228 *j'aime*, 1,154 partages, 293 commentaires), particulièrement ceux concernant les conduites dangereuses et ceux concernant la santé mentale.

Les campagnes de prévention concernant les conduites dangereuses, surtout celles en matière de texting au volant, ont provoqué plusieurs réactions dans la population (890 *j'aime*,

---

<sup>15</sup> Commentaire de Michel Payette, suite à un message Facebook du SPVG le 27 juin 2014.

<sup>16</sup> Commentaire de Andrew Wightman, suite à un message Facebook du SPO le 8 mai 2014.

<sup>17</sup> Commentaire de Valérie Hannah, suite à un message Facebook du SPO le 1<sup>er</sup> mai 2014.

<sup>18</sup> Commentaire de Aline Alarie Carley, suite à un message Facebook du SPO le 24 juin 2014.

<sup>19</sup> Commentaire de Teresa Shevel, suite à un message Facebook du SPO le 24 juin 2014.

<sup>20</sup> Commentaire de John Buffam, suite à un message Facebook du SPO le 24 juin 2014.

396 partages, 105 commentaires). Plusieurs citoyens (59) manifestent leur appui à ces campagnes et veulent aider la police à sensibiliser les gens aux dangers de cette pratique dangereuse(20) : « Wow. Powerful. Well done OPS. This kind of proactive police work is commendable [...] Thanks for posting! »<sup>21</sup>; « Another powerful video of texting and driving. Help spread the awareness!<sup>22</sup> ». De plus, plusieurs citoyens (20) croient que la police devrait avoir en main une loi qui donne la possibilité d'amendes beaucoup plus importantes pour cette pratique pour vraiment dissuader les gens et qu'elle doit en donner davantage:

Personnellement je ne crois pas qu'aucunes vidéos va sensibilisé quelqu'un qui texte au volant ou qui parle au cellulaire, ça va juste sensibilisé ceux qui respecte déjà les lois et qui ne se foutent pas de la sécurité des autres, selon moi les amendes devraient être beaucoup plus sévère comme c'est le cas en Ontario, c'est la seule façon efficace de faire comprendre le bons sens à ceux qui comment ce genre d'infraction<sup>23</sup>.

Une citoyenne ajoute: « Je suis malheureusement en accord avec le commentaire de Stéphane Tremblay, il semble que rien n'arrive à sensibiliser les gens, plus ça va, pire c'est! La loi devrait être définitivement plus sévère! »<sup>24</sup>;

Les campagnes de prévention en matière de santé mentale, surtout celles concernant la violence et l'intimidation dans les écoles, ont également causé un débat important dans la population (401 *j'aime*, 160 partages, 54 commentaires). Si plusieurs citoyens (36) considèrent que ces programmes sont de bonnes initiatives et que toutes les écoles devraient y participer, d'autres (11) jugent que ces programmes sont inefficaces, car ils ne dissuadent pas les intimidateurs : « La sensibilisation des criminels et intimidateurs dans les écoles c'est du pure

---

<sup>21</sup> Commentaire de Dave Vallillee, suite à un message Facebook du SPO le 3 mars 2014.

<sup>22</sup> Commentaire de Laura Jeffs, suite à un message Facebook du SPO le 3 mars 2014.

<sup>23</sup> Commentaire de Stéphane Tremblay, suite à un message Facebook du SPVG le 6 mars 2014.

<sup>24</sup> Commentaire de Manon Huneault, suite à un message Facebook du SPVG le 6 mars 2014.

niaisage, perte de temps et argent selon moi »<sup>25</sup>. En fait, trois citoyens (3) croient même que la criminalisation est la meilleure prévention : « Criminalisez l'intimidation pour en faire la prévention »<sup>26</sup>.

Les *événements communautaires* ont seulement provoqué quelques réactions dans la population (2,282 *j'aime*, 487 partages, 196 commentaires). Plusieurs citoyens (126) remercient ou félicitent les policiers qui participent aux événements (54), manifestent leur désir d'y participer davantage (33) et désirent partager l'évènement de la police avec leurs proches (15). Quelques citoyens (16) se montrent déçus de n'avoir pu y participer à cause de l'heure ou du lieu de l'évènement (8) ou encore parce qu'ils en furent informés trop tard. Uniquement trois citoyens (3) jugent que la présence policière est inutile lors de ces événements.

Enfin, certains types de messages Facebook ont occasionné peu de réactions dans la population, comme les messages de *remerciements* (951 *j'aime*, 93 partages, 73 commentaires) où les commentaires sont généralement pour remercier ou féliciter la police (59) : « I'm so thankful that there are people like you to help watch out for the safety of our youth! Xo »<sup>27</sup>. De même, les *reportages sur la police* ont eux aussi engendré peu de réactions dans la population (518 *j'aime*, 85 partages, 58 commentaires) et encore une fois, la plupart des citoyens (41) félicitent et remercient la police pour ces montages. Également, les citoyens réagissent peu aux messages Facebook concernant les *nouveaux services* de la police (421 *j'aime*, 119 partages, 42 commentaires). Quelques citoyens (31) remercient et félicitent la police pour ces nouveaux services et quelques citoyens (8) sont déçus, car ces services sont uniquement offerts dans certains quartiers de la ville ou à certaines heures de la journée.

---

<sup>25</sup> Commentaire de Stéphane Tremblay, suite à un message Facebook du SPVG le 4 novembre 2014.

<sup>26</sup> Commentaire de Marc DeGagné, suite à un message Facebook du SPVG le 4 novembre 2014.

<sup>27</sup> Commentaire de Mindy Kelly, suite à un message Facebook du SPO le 7 mai 2014.

En somme, nous pouvons constater que les citoyens apprécient les différents rôles de la police. Ces derniers remercient la police pour ces rôles, ils participent aux activités de la police, et partagent plusieurs suggestions pour améliorer la capacité de la police. Or, lorsque les citoyens font des critiques, ce n'est pas sur la police, mais sur le système de justice pénale pour réclamer un durcissement des lois et des peines contre le *texting* au volant (20) et l'intimidation (14). Seuls trois citoyens (3) jugent que la présence policière est inutile lors d'évènements communautaires et deux autres (2) se montrent offusqués que la police partage des mises à jour concernant des animaux disparus.

RÔLE MISE DE L'AVANT PAR LA POLICE								
530 messages 2,834 commentaires								
MESSAGES FACEBOOK 530 messages			COMMENTAIRES FACEBOOK 2,834 commentaires					
THÈMES	CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	TOTAL 2,834	APPRÉC IATION 1,986	CRITIQUE DU S.J.P 34	NON- APPRÉCIA TION 5	COMMEN TAIRES INUTILES 577	COMMEN TAIRES POLICE 209
<b>Relations publiques</b> 187 messages 1,138 commentaires	<b>Évènements communautaires</b> 83 messages 196 commentaires	Création d'évènements communautaires (48)	103	56	0	0	40	7
		Célébration ou participation d'évènements communautaire (35)	93	70	0	3	15	5
	<b>Partage de photos</b> 37 messages 294 commentaires	Nouvelles « cover photo » (25)	153	116	0	0	30	7
		Nouvelles photos (12)	141	125	0	0	15	1
	<b>Payer respect</b> 25 messages 475 commentaires	Payer respect (475)	475	442	0	0	26	7
	<b>Nouveautés</b> 15 messages 42 commentaires	Nouveaux services, partenariats ou recrues (15)	42	31	0	0	9	2
	<b>Remerciement</b> 15 messages 73 commentaires	Remercier envers la population (12)	54	47	0	0	5	3
		Remerciements provenant de la population (3)	19	13	0	0	6	0
	<b>Reportage sur la police</b> 13 messages 58 commentaires	Reportage sur une section ou une unité de la police (8)	39	26	0	0	11	2
		Reportage sur le travail d'un policier (5)	19	15	0	0	4	0
<b>Activités proactives de la police</b> 343 messages 1,696 commentaires	<b>Avertissement</b> 104 messages 519 commentaires	Perturbation de la circulation (44)	182	116	0	0	31	35
		Un rappel (25)	96	46	0	0	41	9
		Situations dangereuses (22)	191	106	0	0	75	10
		Un blitz ou une opération policière (13)	50	31	0	0	14	5
	<b>Mise à jour</b> 92 messages 584	Bilan ou résultat d'une enquête, une opération ou d'un programme (34)	200	138	0	0	48	14

commentaires	Évolution ou déroulement d'une enquête, une opération ou d'un programme (27)	142	93	0	0	17	32
	Une personne manquante ou disparue est retrouvée (20)	203	174	0	2	20	7
	Un suspect recherché est maintenant retrouvé (11)	39	33	0	0	3	3
<b>Éducation</b> 80 messages 300 commentaires	Informers le public (32)	126	88	0	0	28	10
	Conseils de sécurité (20)	112	82	0	0	24	6
	Campagnes éducatives (16)	56	36	0	0	15	5
	Rapports ou documents (8)	6	1	0	0	3	2
	Autres (4)	0	0	0	0	0	0
	<b>Prévention</b> 67 messages 293 commentaires	Conduites dangereuses	105	59	20	0	8
Santé mentale (11)		54	22	14	0	6	12
Crimes sexuels (6)		42	35	0	0	5	2
Les drogues (5)		29	23	0	0	5	1
La criminalité (générale) (4)		8	5	0	0	2	1
Les vols (4)		12	3	0	0	8	1
Autres (9)		43	33	0	0	8	2

## Crimes mis de l'avant par la police et perception des citoyens sur ces crimes

Plus de 537 accusations criminelles furent catégorisées dans le thème *Crimes mis de l'avant par la police*. De manière générale, ce thème comprend toutes les accusations criminelles mentionnées dans les messages Facebook du SPO et du SPVG pour l'année 2014, que ce soit des messages concernant le rôle de la police, les interventions policières ou les attentes de la police à l'égard du public dans la lutte au crime. Nous avons regroupé les accusations criminelles en huit catégories, de la plus fréquente à la moins fréquente.

### Crimes mis de l'avant par la police

La majorité des activités criminelles partagées par le SPO et le SPVG concernent les crimes contre la propriété (136). D'une part, la police partage plusieurs situations impliquant des vols

(101), notamment des vols simples (67), des vols qualifiés (27) et des cambriolages (7)<sup>28</sup>. D'autre part, il y a également des violations de domicile (26), des introductions par effraction dans un commerce (6) et des incendies criminels (3).

La seconde catégorie d'activités criminelles la plus partagée par le SPO et le SPVG concernent les crimes contre la personne (124). Il y a les crimes sexuels (60), dont les agressions sexuelles (22), la pornographie juvénile (12), la traite humaine (8), les grossières indécentes (5), les contacts sexuels avec des mineurs (4), les incitations à des contacts sexuels (4), la prostitution (1), l'esclavage sexuel (1), le proxénétisme (1), l'exhibitionnisme (1) et l'attentat à la pudeur (1). Elle partage aussi des crimes violents (38) tels que des agressions armées (11), des meurtres (11), des tentatives de meurtre (5), des menaces de mort (5), des agressions physiques (4), une complicité de meurtre après le fait (1) et un outrage à un cadavre (1). Enfin, la police partage aussi des crimes personnels (26), tels que des voies de fait simple (7), des voies de fait grave (7), des méfaits (7), des enlèvements (2), une séquestration (1), une extorsion (1) et un harcèlement (1).

En troisième lieu viennent plusieurs activités criminelles liées aux stupéfiants (102). Plus précisément, la police présente des possessions de stupéfiants (36), des possessions de stupéfiants en vue d'en faire le trafic (32), des trafics de stupéfiants (19), des productions de stupéfiants (11) et des possessions d'équipement servant au trafic de stupéfiants (4).

Vient ensuite le partage par le SPO et le SPVG de plusieurs activités criminelles reliées aux armes à feu (57). La plupart de ces activités criminelles concernent les fusillades (16), les possessions illégales d'une arme à feu (16), les coups de feu tirés (12), les possessions d'un

---

<sup>28</sup> Un vol simple implique un vol sans violence; un vol qualifié implique l'utilisation de la violence ou d'une arme offensive; un cambriolage implique un vol (simple ou qualifié) lors d'une effraction dans un endroit.

dispositif prohibé (10), les entreposages négligents d'une arme à feu (2) et l'utilisation d'une arme à feu lors de la perpétration d'un acte criminel (1).

Dans un cinquième temps, le SPO et le SPVG présentent quelques activités criminelles concernant des crimes contre l'administration de la justice (47). Il y a les cas où des citoyens ne suivent pas les procédures judiciaires assignées (35), soit le non-respect des conditions de probation (19), les bris d'engagement (14) et les violations d'une ordonnance du tribunal (2) et les incidents où les citoyens font entrave au travail des policiers (12), soit les délits de fuite (6) et troubler la paix (6).

Dans un sixième temps, le SPO et le SPVG présentent quelques activités criminelles concernant des crimes liés aux conduites avec facultés affaiblies et aux mœurs (43). Plus précisément, la police partage plusieurs incidents de conduite avec facultés affaiblies (28), des grands excès de vitesse (7) et des conduites dangereuses (5). Elle partage aussi quelques incidents concernant le jeu illégal (2) et la contrebande de tabac (1).

Dans un septième temps, le SPO et le SPVG partagent quelques activités criminelles reliées aux crimes économiques (17). Plus précisément, il s'agit de fraude (7), soit les appels frauduleux où on exige d'avoir accès à votre ordinateur personnel (3), la fraude postale pour obtenir vos informations personnelles (2) et l'usage frauduleux de cartes de crédit (2), d'arnaques (7), dont les arnaques envers les personnes âgées (5) et les arnaques liées à Revenu Canada/Services publics (2), de vol d'identité (1) et d'activités illégales par une entreprise (1).

Enfin, quelques incidents furent catégorisés sous la rubrique *Autre* (14). On retrouve ici la possession de biens criminellement obtenus (7), le recyclage de produits de la criminalité (5), une commission d'acte de bestialité (1) et un élevage illégal d'animaux (1).

## Perception des citoyens sur les crimes mis de l'avant par la police

Il était particulièrement difficile de saisir la perception des citoyens sur les activités criminelles mentionnées par la police. En effet, comme il n'existe aucun message Facebook où la police présente uniquement un crime (les accusations criminelles sont toujours incluses dans les messages Facebook concernant un rôle, une intervention ou une attente de la police à l'égard du citoyen), il était particulièrement difficile d'identifier des commentaires spécifiquement liés aux activités criminelles. En fait, seulement 243 commentaires étaient directement liés au crime mis de l'avant par la police, et ce sont pour la plupart des émotions concernant le type de délits. Nous présenterons les réactions des citoyens en fonction de leur fréquence, allant des commentaires les plus fréquents aux moins fréquents. Nous terminerons cette section par un rappel des critiques plus élaborées sur les crimes. Il n'y a eu aucun commentaire négatif sur la police quant à ces messages.

Plusieurs citoyens (47) manifestent leur frustration envers les crimes impliquant des armes à feu et certains (20) jugeant que les fusillades arrivent trop souvent et même qu'Ottawa est maintenant rendue une ville dangereuse en raison du nombre de crimes violents qui arrivent (9) : « What is happening to our safe city? Where are these shooters coming from? »<sup>29</sup>; « Looking like Ottawa is getting to be not as safe as it once was »<sup>30</sup>; « Not happy with this seemingly new trend of gun violence in Ottawa »<sup>31</sup>. Quelques citoyens (7) croient que c'est parce qu'il est trop facile de se procurer des armes à feu : « Maybe if it wasn't so easy to get hands on restricted fire arms this wouldn't happen »<sup>32</sup>. Enfin, quelques citoyens (4) aimeraient

---

<sup>29</sup> Commentaire de Carlos Marisol Jaimes, suite à un message Facebook du SPO le 2 juillet 2014.

<sup>30</sup> Commentaire de Rachel Montgomery, suite à un message Facebook du SPO le 26 mai 2014.

<sup>31</sup> Commentaire de Carson Cooper, suite à un message du SPO le 10 septembre 2014.

<sup>32</sup> Commentaire de Scott Barnard, suite à un message Facebook du SPO le 24 avril 2014.

voir des sentences plus sévères pour ce type de crimes : « Stiffer sentencing for firearm offences are needed »<sup>33</sup>.

Pour ce qui est des crimes sexuels, les commentaires des citoyens (44) sont surtout pour manifester leur dégoût de ce type de crime, surtout lorsque des enfants sont impliqués : « What the hell is wrong with people? »<sup>34</sup>; « Arkkk!! Ça me lève le coeur !!!! »<sup>35</sup>; « his acts and behavior is not acceptable and no laughing matter »<sup>36</sup>; « His actions though are very disturbing and not funny! »<sup>37</sup>; « fucking hell, that's just wrong »<sup>38</sup>. Quelques citoyens (4) affirment vouloir des sentences plus sévères pour ce type de délits : « Pour protéger les enfants faudrait faite disparaître les monstres qui en abusent, au canada c'est des sentences bonbon qu'on donne »<sup>39</sup>.

Similairement, plusieurs citoyens (34) réagissent négativement envers les conduites avec facultés affaiblies par l'alcool. Ils (10) jugent ces comportements dangereux et irresponsables : « JE comprend pas comment les gens peuvent encore faire ca...y pense pas qui pourrait tuer qqn en chemin »<sup>40</sup>; « Très irresponsable de mettre la vie de nos enfants en danger comme ca franchement.. »<sup>41</sup>; « Conduire avec la facultés affaiblies c'est criminel ! certaines personnes n'ont pas encore compris le bon sens. C'est pas très difficile à comprendre: lorsqu'on boit on ne conduit pas ! »<sup>42</sup>. Certains (8) aimeraient que la loi soit plus sévère envers ce genre de

---

<sup>33</sup> Commentaire de Stefan M. Wenek, suite à un message Facebook du SPO le 31 décembre 2014.

<sup>34</sup> Commentaire de Jason P Molley, suite à un message Facebook du SPVG le 13 août 2014.

<sup>35</sup> Commentaire de Julie Turcotte, suite à un message Facebook du SPVG le 13 août 2014.

<sup>36</sup> Commentaire de Greg Swaine, suite à un message Facebook du SPO le 30 avril 2014.

<sup>37</sup> Commentaire de Suzy Logue, suite à un message Facebook du SPO le 30 avril 2014.

<sup>38</sup> Commentaire de Angel Valoel, suite à un message Facebook du SPO le 9 juin 2014.

<sup>39</sup> Commentaire de Caroline Pa, suite à un message Facebook du SPVG le 13 août 2014.

<sup>40</sup> Commentaire de Véronique Myre, suite à un message Facebook du SPVG le 14 mars 2014.

<sup>41</sup> Commentaire de Nicole Pelletier, suite à un message Facebook du SPVG le 14 avril 2014.

<sup>42</sup> Commentaire de Marie-France Saumier, suite à un message Facebook du SPVG le 31 octobre 2014.

comportement : « 22 ans, récidiviste en matière d'alcool au volant? C'est là qu'on voit que la loi est peut-être pas assez sévère... »<sup>43</sup>.

Ensuite, plusieurs citoyens (32) s'inquiètent des agressions au couteau, car ce genre d'incidents semble arriver trop souvent selon eux : « more and more stabbing »<sup>44</sup>; « That's to bad, there is a lot happening in ottawa lately »<sup>45</sup>; « Sorry to hear this kind of story again, seems this happens quit frequently in the summer. They need a beat Cop out there over night in these area's god bless the poor guy.... »<sup>46</sup>.

Certaines activités criminelles ont provoqué peu ou pas de réactions et de commentaires chez les citoyens, dont les fraudes (8), les entraves aux procédures judiciaires (7), les introductions par effraction (5), les crimes personnels (3), les incendies criminels (0), les entraves au travail des policiers (0), les vols d'identité (0), le jeu (0) et la contrebande de tabac (0).

En somme, nous pouvons constater que ce sont les crimes dangereux et violents qui inquiètent le plus les citoyens, ce qui ne remet pas en question le travail de la police sur ces crimes. Lorsque les citoyens réagissent plus longuement, c'est surtout pour réclamer une augmentation de l'action policière sur les crimes impliquant les armes à feu (11), les conduites avec facultés affaiblies (8), les crimes sexuels (4), et les agressions au couteau (4) et un durcissement des lois. Il n'existe aucun commentaire de non-appréciation. Enfin, les citoyens réagissent peu aux crimes économiques et ceux concernant l'administration de la justice. Il n'y a aucun commentaire à l'effet que des crimes devraient être là qui n'y sont pas, ou l'inverse.

---

<sup>43</sup> Commentaire de Nick Mainville, suite à un message du SPVG le 14 mars 2014.

<sup>44</sup> Commentaire de Lorie Bourdeau, suite à un message Facebook du SPO le 13 janvier 2014.

<sup>45</sup> Commentaire de Doug Goyer, suite à un message Facebook du SPO le 23 août 2014.

<sup>46</sup> Commentaire de Sharron Coyles, suite à un message Facebook du SPO le 23 août 2014.

LES CRIMES MIS DE L'AVANT PAR LA POLICE							
537 activités criminelles 243 commentaires							
MESSAGES FACEBOOK 537 activités criminelles		COMMENTAIRES FACEBOOK 243 commentaires					
CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	TOTAL 243	APPRÉCIATION 194	NON-APPRÉCIATION 0	CRITIQUE DU S.J.P 27	COMMENTAIRES INUTILES 19	COMMENTAIRES POLICE 3
Crimes contre la propriété 136 activités criminelles 44 commentaires	Vols/cambriolages 101 activités criminelles	36	32	0	0	4	0
	Violations de domiciles et introductions par effraction 32 activités criminelles	8	5	0	0	3	0
	Incendies criminels 3 activités criminelles	0	0	0	0	0	0
Crimes contre la personne 124 activités criminelles 83 commentaires	Crimes sexuels 60 activités criminelles	48	40	0	4	2	2
	Crimes violents 38 activités criminelles	32	28	0	4	0	0
	Crimes personnels 26 activités criminelles	3	3	0	0	0	0
Crimes drogues 102 activités criminelles 12 commentaires	Activités criminelles liées aux stupéfiants 102 activités criminelles	12	12	0	0	0	0
Crimes armes à feu 57 activités criminelles 49 commentaires	Activités criminelles liées aux armes à feu 57 activités criminelles	49	36	0	11	1	1
Activités criminelles contre l'administration de la justice 47 activités criminelles 7 commentaires	Entrave aux procédures judiciaires 35 activités criminelles	7	4	0	0	3	0
	Entrave au travail des policiers 12 activités criminelles	0	0	0	0	0	0
Activités criminelles concernant des crimes liés aux conduites avec facultés affaiblies et aux mœurs 43 activités criminelles 38 commentaires	Conduite dangereuse 40 activités criminelles	38	26	0	8	4	0
	Le jeux/gambling 2 activités criminelles	0	0	0	0	0	0
	Contrebande de tabac 1 activité criminelle	0	0	0	0	0	0
Crime économique 17 activités criminelles 8 commentaires	Fraude/arnaque 15 activités criminelles	8	8	0	0	0	0
	Vol d'identité 2 activités criminelles	0	0	0	0	0	0

Autres 14 activités criminelles 2 commentaires	Autres 14 activités criminelles	2	0	0	0	2	0
---	---------------------------------------	---	---	---	---	---	---

### **Criminels et victimes mis de l'avant par la police**

À travers la codification de nos données, nous avons noté le sexe, l'âge, la race et le crime des individus inculpés dans les crimes présentés sur leur page Facebook. Plus de 381 messages Facebook contenaient ces données. La comptabilisation de ces informations nous a permis de dresser un portrait approximatif du criminel projeté dans ces messages. Premièrement, la grande majorité des individus présentés sont des hommes (355), comparativement à 26 mentions de femmes. Deuxièmement, la majorité de ces hommes se retrouvent dans la tranche d'âge de 19 à 35 ans (200) ou de 36 à 50 (116); une petite portion est âgée de 18 ans et moins (29) et de 51 ans et plus (10). Troisièmement, la majorité des personnes étaient de race blanche (53). Il se peut que la police ne mentionne pas lorsqu'il s'agit d'une minorité raciale, ou que cette tendance soit liée aux particularités démographiques d'Ottawa et de Gatineau. Enfin, la majorité des individus inculpés d'un crime étaient coupables d'un crime relié aux stupéfiants (70) ou d'un crime contre la personne (55), tandis que les autres individus étaient coupables d'un crime contre la propriété (28), d'un crime relié aux armes à feu (23) ou d'un crime lié à la conduite avec facultés affaiblies (23).

À travers la codification de nos données, nous avons également noté le sexe, l'âge, la race et le type de crime dont les individus étaient victimes. Plus de 80 messages Facebook contenaient ces données. La comptabilisation de ces informations nous a permis de dresser un portrait approximatif de la victime présentée dans ces messages. Premièrement, nous avons recensé un total de 44 incidents criminels où la victime était un homme et 36 incidents criminels

où la victime était une femme. Deuxièmement, la majorité des incidents criminels touchaient des victimes de 19-35 ans, et ce, tant pour les hommes que pour les femmes. Troisièmement, tout comme pour le criminel, la victime est également de race blanche. Or, cette tendance pourrait également s'expliquer par le filtrage de la police et les particularités démographiques d'Ottawa et de Gatineau. Alors que les victimes masculines décrites étaient victimes d'une fusillade ou d'un accident mortel, les victimes féminines décrites étaient plutôt victimes d'un homicide, d'une agression sexuelle et de la traite humaine.

### **Perception des citoyens sur ces personnes**

Voyons la perception des citoyens à l'égard de ces personnes, des commentaires les plus fréquents aux moins fréquents.

Plusieurs citoyens (34) se montrent particulièrement bouleversés lorsque la victime est une personne d'âge mineur. Par exemple, dans un message du 13 août 2014, le SPVG présente un dossier de pornographie juvénile : « what the hell is wrong with people? »<sup>47</sup>; « Wow nous vivons dans un monde vraiment fucker je suis dégoûté d'apprendre qu'un enfant et des animaux sont impliqués »<sup>48</sup>; « Poor children that have to suffer »<sup>49</sup>.

Également, plusieurs citoyens (23) expriment leur satisfaction lorsque des policiers sont reconnus coupables d'un acte criminel, ce qui est une preuve que la justice est appliquée équitablement. Par exemple, ces réactions à des policiers inculpés pour conduite avec facultés affaiblies : « That's the way it should be no special treatment for anyone, do the job and apply

---

<sup>47</sup> Commentaire de Jason P Molley, suite à un message du SPVG le 13 août 2014.

<sup>48</sup> Commentaire de Mélina Beausoleil, suite à un message du SPVG le 13 août 2014.

<sup>49</sup> Commentaire de Denise Larocque, suite à un message Facebook du SPO le 14 avril 2014.

the rules on everybody »<sup>50</sup>; « Drinking and driving should get him fired, and banned to be a police officer anywhere in the world, and the sanctions should be bigger then normal »<sup>51</sup>. Ou encore, dans un message du 10 mars 2014, le SPO partage un message Facebook concernant l'inculpation d'un policier pour un entreposage négligent d'une arme à feu. Quelques citoyens (6) manifestent leur approbation que le SPO responsabilise ses policiers : « Good to see OPS holding its members accountable. That's what we've come to expect from them »<sup>52</sup>.

Lorsqu'il est mentionné que l'inculpé est un immigrant, plusieurs citoyens (21) manifestent leur désir qu'il soit déporté : « [...] why don't we deport these criminals and make Canada a safer place to live and raise our children »<sup>53</sup>; « [...] send him back to wherever he came from to do his time... »<sup>54</sup>; « [...] just kick them out and keep Canada safe an secure »<sup>55</sup>; « [...] get rid of him he doesn't fit into our Canadian Society »<sup>56</sup>; « Send him back, he don't deserve to be in Canada »<sup>57</sup>.

Quelques citoyens (10) s'indignent lorsque des personnes âgées sont victimes d'un acte criminel. Par exemple, dans un message du 27 juin 2014, le SPVG informe le public au sujet d'une série de vols de sac à main et de portefeuilles à des personnes âgées. Quelques citoyens (2) veulent aider la police : « Je vais à la Marina tantôt, où plusieurs gens âgés se rassemblent pour jaser, je vais les aviser »<sup>58</sup>. D'autres citoyens (2) s'indigent qu'ils soient des victimes, car ces personnes sont vulnérables et fragiles :

---

<sup>50</sup> Commentaire de Ahed Khalil, suite à un message du SPO le 7 mars 2014.

<sup>51</sup> Commentaire de Séb Lemery, suite à un message du SPO le 7 mars 2014.

<sup>52</sup> Commentaire de Geordie Taylor, suite à un message du SPO le 10 mars 2014.

<sup>53</sup> Commentaire de Tori Hamilton, suite à un message Facebook du SPO le 31 décembre 2014.

<sup>54</sup> Commentaire de Cheryl Hamelin, suite à un message du SPO le 18 septembre 2014.

<sup>55</sup> Commentaire de Sameh Hassan, suite à un message du SPO le 19 novembre 2014.

<sup>56</sup> Commentaire de Wendy Hughes, suite à un message du SPO le 19 novembre 2014.

<sup>57</sup> Commentaire de Nael Alobaidi, suite à un message du SPO le 3 décembre 2014.

<sup>58</sup> Commentaire de Madeleine Prévost, suite à un message du SPVG le 27 juin 2014.

Traumatisés pour la fin de leurs jours. 70 ans et tenir encore maison est un privilège. Malheureusement, ils ne seront plus jamais bien dans leur maison. Je souhaite de tout cœur que vous mettiez la main sur ces 2 crapules sans génie. Mes pensées accompagnent les deux victimes<sup>59</sup>.

Quelques citoyens (8) expriment aussi leur dégoût lorsque des animaux sont victimes de sévices ou d'actes de bestialité et réagissent vivement : « des pauvres animaux delesses a cause d un stupide humain ignorant !!!!!il a des gens qui aiment ca vivre dans marde, mais qu il laissent donc les animaux tranquille et etre aimer par de vrai famille ! grrrrrrrr »<sup>60</sup>; « Je n'ai pas comment on pourrait appeler ce monstre, mais il ne devrait plus avoir le droit d'avoir des animaux »<sup>61</sup>.

Enfin, dans un message du 10 avril 2014, le SPVG annonce que l'on procède à l'arrestation du sénateur Patrick Brazeau. Quelques citoyens (5) expriment leur indignation considérant le poste qu'il occupe : « crisser moi ca en prison pour 5 ans, batteur de femme »<sup>62</sup>; « pas 5 ans, à vie point »<sup>63</sup>; ou encore :

1- La justice devrait garder cet individu en prison;( MANIFESTEMENT CE N'EST PAS CE QUI A ÉTÉ FAIT). 2- Ce même individu ne devrait ne plus faire parti du SÉNAT et SANS ALLOCATIONS DE DÉPART ET C'EST TRÈS URGENT pour que nous contribuable canadiens n'ayons plus a payer pour cet imbécile . !!!<sup>64</sup>

En somme, nous pouvons constater dans les réactions de la population que ce tableau représente les *méchants* criminels et les *pauvres* victimes, surtout si ce sont des personnes âgées (10), des mineurs (34) ou des animaux (8). De plus, lorsque des policiers (23) ou des personnes au statut important (5) sont visés par des crimes, les citoyens (28) considèrent que

---

<sup>59</sup> Commentaire de Brigitte Thériault, suite à un message Facebook du SPVG le 3 juin 2014.

<sup>60</sup> Commentaire de Martine Lajeunesse, suite à un message Facebook du SPVG le 18 mars 2014.

<sup>61</sup> Commentaire de Silvie Marier, suite à un message Facebook du SPVG le 18 mars 2014.

<sup>62</sup> Commentaire de Lucien Arvisais, suite à un message du SPVG le 10 avril 2014.

<sup>63</sup> Commentaire de Jonathan Nantel, suite à un message du SPVG le 10 avril 2014.

<sup>64</sup> Commentaire de Pierre Coulombe, suite à un message du SPVG le 10 avril 2014.

c'est une preuve de l'égalité de la justice, peu importe le statut de la personne. Enfin, lorsque des immigrants font partie de la catégorie des criminels, des citoyens (21) ne se gênent pas pour manifester des messages haineux envers ce groupe.

CRIMINELS MIS DE L'AVANT PAR LA POLICE			
SEXE	AGE	CRIME	NOMBRE DE CRIMINEL Total de 381
Homme (355)	-18	(19) Crime drogue; (5) Crime sexuel; (3) Crime contre la propriété; (2) Conduite dangereuse	29
	19-35	(70) Crime drogue; (55) Crime contre la personne; (28) Crime contre la propriété; (23) Crime arme à feu; (23) Conduite dangereuse; (1) Crime économique	200
	36-50	(41) Crime contre la personne; (35) Crime drogues; (20) Crime contre la propriété; (15) Conduite dangereuse; (4) Crime contre l'État/Justice; (1) Crime économique;	116
	51+	(4) Crime drogue; (2) Crime contre la personne; (2) Crime contre la propriété; (1) Crime arme à feu; (1) Conduite dangereuse	10
Femme (26)	-18	(5) crime drogue	5
	19-35	(5) Crime drogue; (3) Conduite dangereuse; (1) Crime contre la personne	9
	36-50	(9) Crime drogue; (2) Conduite dangereuse; (1) Crime contre la personne	12
	51+	Aucun	0

VICTIMES MIS DE L'AVANT PAR LA POLICE			
SEXE	AGE	CRIME	NOMBRE DE VICTIME Total de 80
Homme (44)	-18	(7) Enfant disparu; (1) Mordu par un chien	8
	19-35	(2) Corps retrouvé sans vie; (3) Homicide; (10) fusillade; (2) Personne manquante; (1) Voie de fait	17
	36-50	(2) Voie de fait/voie de fait qualifié; (5) Accident mortel; (2) Vol qualifié;	9
	51+	(1) Meurtre; (1) Invasion de domicile; (1) Vol/cambriolage; (3) Accident mortel; (2) Personne disparue; (1) Invasion de domicile; (1) Voie de fait	10
Femme (36)	-18	(2) Traite humaine/esclavage sexuel; (3) Agression sexuelle; (1) Accident mortel; (5) Personne manquante; (1) Fraude	12
	19-35	(3) Homicide; (1) Production de pornographie juvénile; (3) Personne manquante; (3) Voie de fait; (2) Agression sexuelle; (2) Surdose; (1) Prostitution	15
	36-50	(2) Homicide	2
	51+	(2) Invasion de domicile; (3) Vol/cambriolage; (2) Personne manquante	7

## Interventions policières et perception des citoyens sur ces interventions

Plus de 199 messages Facebook furent catégorisés dans le thème *Intervention policière*. De manière générale, ce thème comprend tous les messages Facebook du SPO et du SPVG concernant des activités réactives de la police, c'est-à-dire l'ensemble des activités effectuées

par la police à la suite d'un incident criminel. Nous avons regroupé ces messages Facebook en trois grandes catégories, de la plus fréquente à la moins fréquente.

### **Présentation des interventions policières**

Dans un premier temps, le SPO et le SPVG présentent plusieurs messages Facebook concernant des activités policières suite à une enquête, une opération policière, un appel provenant du public, un contrôle routier ou une poursuite policière (83). Plus précisément, ces derniers présentent des arrestations (38), dont celles concernant des crimes contre la personne (10), des conduites avec facultés affaiblies (9), des crimes contre la propriété (7), des crimes concernant la drogue (4) et d'autres autres activités criminelles (7). Ils présentent aussi des inculpations (32), dont celles concernant des crimes contre la personne (15), des crimes contre la propriété (9), des crimes d'arme à feu (4), des conduites avec facultés affaiblies (2), des crimes économiques (2), tels que des activités illégales dans des entreprises et de la fraude à la suite de travaux inachevés, ainsi qu'un crime en matière de drogue (1). Enfin, ils présentent aussi des perquisitions (8), dont celles en matière de drogue (4), en matière d'armes à feu (3) et en matière de contrebande de cigarettes (1).

Dans un deuxième temps, le SPO et le SPVG présentent plusieurs messages Facebook concernant des enquêtes policières (60). Plus précisément, la police présente des enquêtes concernant des crimes contre la propriété (19), des enquêtes concernant des crimes contre la personne (15), des enquêtes en matière d'arme à feu (14), des enquêtes concernant des conduites dangereuses ou des mœurs (6), des enquêtes concernant des activités suspectes (4), une enquête en matière de drogue (1) et une enquête administrative contre la police (1).

Dans un troisième temps, le SPO et le SPVG présentent plusieurs messages Facebook concernant des opérations policières (56). D'une part, ces derniers présentent des opérations policières conjointes (27), soit des opérations policières impliquant plusieurs corps de police ou services d'urgences (la Gendarmerie Royale du Canada, la Sûreté du Québec, l'Équipe Régionale Mixte Gatineau, le ministère du Travail, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, les services des règlements municipaux, OC Transpo, ainsi que les services d'incendies et paramédicaux d'Ottawa et de Gatineau). Ensemble, ces organismes ont effectué des opérations policières sur les gangs de rue (6), des opérations policières sur la drogue (5), des opérations policières sur les armes à feu (4), des opérations policières sur les conduites dangereuses et les mœurs (3), des opérations policières sur les crimes contre la propriété (3) et des opérations policières sur les crimes contre la personne (2). D'autre part, le SPO et le SPVG présentent des opérations policières individuelles (29), soit des opérations policières effectuées uniquement par le SPO ou le SPVG, sans collaboration avec d'autres corps policiers ou services d'urgence. Il s'agit d'opérations policières sur des crimes reliés aux drogues (13), à la conduite dangereuse et aux mœurs (8), ainsi que des poursuites policières (7) et un contrôle routier (1).

### **Perception des citoyens sur ces interventions**

Les citoyens ont partagé plus de 5,206 *j'aime*, 2,163 partages et 1,353 commentaires à la suite des messages Facebook catégorisés dans le thème *Interventions policières*. Nous présenterons les réactions des citoyens en fonction de leur fréquence, allant des commentaires les plus fréquents aux moins fréquents. Nous terminerons cette section par un rappel des critiques plus élaborées sur les interventions policières et terminerons par les critiques négatives (53).

Ce sont d'abord les interventions policières concernant les conduites dangereuses qui ont provoqué le plus de commentaires dans la population (362), soit les opérations individuelles contre les conduites dangereuses (587 *j'aime*, 144 partages, 155 commentaires), les arrestations pour des conduites dangereuses (322 *j'aime*, 113 partages, 83 commentaires), les inculpations pour des conduites dangereuses (71 *j'aime*, 6 partages, 48 commentaires), les enquêtes sur les conduites dangereuses (99 *j'aime*, 23 partages, 44 commentaires) et les opérations conjointes concernant les conduites dangereuses (169 *j'aime*, 21 partages, 32 commentaires).

De nombreux citoyens (240) apprécient ce genre d'intervention policière, et manifestent leur contentement quand la police fait des arrestations suite à ces interventions. Plusieurs citoyens (101) trouvent tout de même que la police pourrait agir davantage dans ce type de délit qu'elle ne le fait maintenant et de manière plus efficace. À cet égard, plusieurs citoyens suggèrent des endroits où la police devrait effectuer ses opérations : « la rue Pointe Gatineau près de Gréber »<sup>65</sup>; « Boul Fournier à la hauteur de la rue Goyette »<sup>66</sup>; « la rue Sauvé au Buckingham »<sup>67</sup>; « Davidson Ouest à Gatineau »<sup>68</sup>; « le chemin du Quai à Masson! »<sup>69</sup>; « Ou encore à la sortie Maloney venant de Hull »<sup>70</sup>, ou encore des heures plus propices à des barrages routiers :

Je comprend vraiment pas votre raisonnement.... Pourquoi vous faites des barrages entre 21:00 et 23:00 ?! C'est pas ceux qui viennent de sortir de table qui sont les plus dangereux ... C'est ceux et celles qui sortent dans les bars et que leurs soirées COMMENCENT à 23:00.... C'est pas la première fois que je lis que vous terminez vers les 23:00.... Ben normal d'avoir juste pu arrêter une personne... Super comme intention.... Mais la façon que vous vous prenez est très discutable....<sup>71</sup>

---

<sup>65</sup> Commentaire de Lynn Pothier, suite à un message du SPVG le 24 avril 2014.

<sup>66</sup> Commentaire de Eric Bourduas, suite à un message du SPVG le 24 avril 2014.

<sup>67</sup> Commentaire de Louis-Philippe Roy, suite à un message du SPVG le 24 avril 2014.

<sup>68</sup> Commentaire de Daniel Labreche, suite à un message du SPVG le 18 juin 2014.

<sup>69</sup> Commentaire de Marc DeGagné, suite à un message du SPVG le 18 juin 2014.

<sup>70</sup> Commentaire de Pascal Chevalier, suite à un message du SPVG le 24 avril 2014.

<sup>71</sup> Commentaire de Pascal Lafrance, suite à un message du SPVG le 21 mars 2014

Quelques citoyens (37) croient que la loi est trop clémentine à l'égard de ce délit qui peut mettre la vie de personnes en danger : « suspension de permis et obligation de reprendre des cours de conduite pour pouvoir récupérer son permis, en plus de l'amende! Ça ferait mal au portefeuille »<sup>72</sup>;

[...] je trouve tellement que c'est une amende ridicule 161\$. C'est un délit très grave, car cela mets directement la vie des autres en danger. Et trop souvent, cela cause des accidents, souvent grave. C'est un grave délit et il faudrait que l'amende la reflète aussi. Je sais que c'est pas vous directement qui le décide, je voulais tout de même le commenter.<sup>73</sup>

Ce sont ensuite les interventions policières en matière de stupéfiants qui ont engendré plusieurs commentaires (291), surtout les perquisitions en matière de drogue (308 *j'aime*, 39 partages, 88 commentaires), les opérations conjointes contre la drogue (353 *j'aime*, 41 partages, 72 commentaires), les arrestations pour un crime en matière de drogue (178 *j'aime*, 11 partages, 66 commentaires), les opérations individuelles contre la drogue (305 *j'aime*, 19 partages, 52 commentaires), et les enquêtes sur les crimes en matière de drogue (24 *j'aime*, 82 partages, 13 commentaires).

Si plusieurs citoyens (176) démontrent une appréciation pour ces interventions policières, remercient et félicitent la police, d'autres (37) croient que la marijuana devrait être légalisée (8) plutôt que d'utiliser la répression policière : « If the lawmakers would just legalize it, it would take the money right out the criminals hands.. »<sup>74</sup>; « Derek, there would be no hazards if it was legalized, because all the production would be controlled by the government. So it would actually make things LESS dangerous »<sup>75</sup>, ou que, de manière générale, la guerre à la

---

<sup>72</sup> Commentaire Facebook de Rolande Chénier, suite à un message du SPVG le 24 avril 2014.

<sup>73</sup> Commentaire de Stephane Gauthier, suite à un message du SPVG le 26 février 2014.

<sup>74</sup> Commentaire de Janel Goyette, suite à un message Facebook du SPO le 8 octobre 2014.

<sup>75</sup> Commentaire de Chris Ketchumall, suite à un message Facebook du SPO le 20 juin 2014.

drogue est une perte d'argent parce qu'on ne peut la gagner et que la prohibition maintient la violence du marché noir (3) : « What a waste of money and a drain on our court system. Meanwhile, the gangs seem to me more active with shootings all over the city. Ironic part is, this creates demand, which mean drug dealers make even more money »<sup>76</sup>; « I never smoke it but cannot understand the resources wasted on chasing plants. A no win battle »<sup>77</sup>.

Les interventions policières en matière d'armes à feu ont également occasionné plusieurs commentaires dans la population (201), surtout les enquêtes sur les crimes impliquant des armes à feu (626 *j'aime*, 634 partages, 167 commentaires), les perquisitions en matière d'armes à feu (77 *j'aime*, 0 partage, 16 commentaires), les inculpations en matière d'armes à feu (43 *j'aime*, 5 partages, 15 commentaires) et les opérations policières conjointes en matière d'armes à feu (17 *j'aime*, 1 partage, 3 commentaires).

Plusieurs citoyens (157) expriment une appréciation pour ces interventions policières, remerciant et félicitant la police pour leur travail (58) et l'encourageant à être prudente lorsqu'elle effectue des interventions en matière d'armes à feu (29) : « Stay safe ladies and gentleman »<sup>78</sup>. Quelques citoyens (8) sont confiants que la police sera capable de résoudre les crimes impliquant des fusillades et manifestent leur confiance en son travail : « I love living in Ottawa, I feel safe here. The police service here does amazing work across the board. Hopefully the culprits are caught soon »<sup>79</sup>. Par contre, quelques citoyens (14) ne sont pas du même avis et considèrent que la police n'arrive pas à résoudre le problème de gangs de rue à Ottawa: « So much for your Guns for Cameras program, the amount of shootings in Ottawa seems to be going

---

<sup>76</sup> Commentaire de John Buffam, suite à un message Facebook du SPO le 8 octobre 2014.

<sup>77</sup> Commentaire de John Buffam, suite à un message Facebook du SPO le 20 juin 2014.

<sup>78</sup> Commentaire de April Dubeau, suite à un message Facebook du SPO le 22 octobre 2014.

<sup>79</sup> Commentaire de Carson Cooper, suite à un message Facebook du SPO le 10 septembre 2014.

up this year »<sup>80</sup>. De son côté, la police tente de rassurer la population en affirmant qu'il n'y a pas une augmentation du nombre de gangs de rue ni de fusillades à Ottawa:

Any shooting is concerning but we haven't actually seen an increase in crime compared to previous years. We are currently at 30 reports of shootings this year in Ottawa but in comparison to the previous three years, the statistics are similar. Also, we do believe this is a targeted event. We will continue to employ a targeted, sustained, and effective enforcement. Gun violence remains one of Chief Bordeleau's top priorities.<sup>81</sup>

Les interventions policières concernant les crimes contre la personne ont engendré quelques commentaires dans la population (145), surtout les arrestations pour des crimes contre la personne (159 *j'aime*, 56 partages, 49 commentaires), les enquêtes sur les crimes contre la personne (99 *j'aime*, 129 partages, 44 commentaires), les inculpations pour des crimes contre la personne (139 *j'aime*, 149 partages, 30 commentaires) et les opérations policières conjointes concernant les crimes contre la personne (121 *j'aime*, 54 partages, 22 commentaires).

Plusieurs citoyens (100) expriment une appréciation pour ces interventions policières, certains (44) remerciant ou félicitant la police pour son travail, et certains (37) affirmant que notre système pénal est trop clément envers ces criminels : « And how much time will he get? 2 years + 3 years probation like the other sick individual who raped a young teen? Stiffer sentences would help get these psychos scumbags to stop hurting our children.. »<sup>82</sup>. Certains (19) trouvent aussi que la police devrait centrer davantage ses interventions sur les criminels sexuels et violents dans ce type de crimes. D'autres (3) jugent toutefois que la police prend trop de temps avant d'arriver sur la scène du crime. Par exemple, dans un message du 9 juin 2014, le SPO demande aux citoyens de partager des informations concernant un homicide. Une citoyenne réagit ainsi :

---

<sup>80</sup> Commentaire de Daniel Burns, suite à un message du SPO le 14 juillet 2014.

<sup>81</sup> Commentaire du SPO, suite à un message du SPO le 10 septembre 2014.

<sup>82</sup> Commentaire de Nicole Pelletier, suite à un message Facebook du SPO le 25 juin 2014.

I would like an answer as to why it took over 25 minutes to respond to the 911 call [...] The city needs to tighten up on this crap [...] Time for answers Ottawa. I hope justice is served and the killer is found so this poor family can have some closure<sup>83</sup>.

Les poursuites policières ont occasionné quelques réactions dans la communauté (442 *j'aime*, 79 partages, 128 commentaires). Plusieurs citoyens (72) apprécient ces interventions, félicitent et/ou remercient la police pour son travail (39), jugeant que la police est efficace (11) et courageuse (4). Toutefois, d'autres (11) jugent que la police effectue des poursuites policières dangereuses, pouvant mettre la vie de plusieurs personnes en danger. Par exemple, le 21 août 2014, le SPVG effectue une poursuite policière d'un véhicule circulant à haute vitesse. Quelques citoyens réagissent :

Que le patrouilleur n'ait pas cru bon d'intercepter le véhicule immédiatement sur la rue George alors que le conducteur excédait déjà la limite de vitesse permise par 36 km/h me surprend. On l'a laissé filer sur l'autoroute 50 et attendu que le conducteur atteigne une vitesse de 173 km/h... Le patrouilleur a-t-il contribué à mettre la vie d'autrui en danger? La question mérite d'être posée.<sup>84</sup>

86 Km/h et vous l'avez laissé continuer... Très mauvais travail, les policiers qui l'ont laissé filer dans quel but ? Gonfler l'infraction en mettant en danger la vie des autres. Très mauvais travail !!! Que ces policiers se retrouvent devant un juge pour avoir mis la vie de citoyens en danger !<sup>85</sup>

D'autres citoyens (6) s'inquiètent lorsque la police n'attrape pas les suspects suite à des poursuites policières : « Pas rassurant, cela veut dire qu'il est armé et en cavale... »<sup>86</sup>.

Enfin, les interventions policières envers les crimes contre la propriété ont provoqué quelques commentaires dans la population (80), surtout les inculpations pour des crimes contre la propriété (197 *j'aime*, 16 partages, 27 commentaires), les enquêtes sur les crimes contre la

---

<sup>83</sup> Commentaire de Chris Kinsella, suite à un message du SPO le 9 juin 2014.

<sup>84</sup> Commentaire de Steven Summers, suite à un message du SPVG le 21 août 2014.

<sup>85</sup> Commentaire de Daniel Goulart, suite à un message du SPVG le 21 août 2014.

<sup>86</sup> Commentaire de Stéphane Picard, suite à un message du SPVG le 28 août 2014.

propriété (141 *j'aime*, 186 partages, 26 commentaires), les arrestations pour des crimes contre la propriété (242 *j'aime*, 7 partages, 21 commentaires), et les opérations conjointes concernant les crimes contre la propriété (89 *j'aime*, 12 partages, 6 commentaires).

Quelques citoyens (44) démontrent une appréciation de ces interventions policières, félicitant et remerciant la police. Encore une fois, quelques citoyens (11) demandent des peines plus sévères pour ce type de crimes : « I hope serious penalties will apply to this person for having broken into someone's home. The Justice system is weak. Perhaps stronger charges up front will result in greater penalties for crimes »<sup>87</sup>.

Certaines interventions policières ont suscité peu de réactions dans la population, dont celles concernant les crimes économiques (61 *j'aime*, 3 partages, 12 commentaires). Quelques citoyens (6) remercient et félicitent la police pour son travail, tandis que d'autres (6) aimeraient connaître le nom des entreprises inculpées d'activités illégales. Similairement, une enquête administrative sur la police a suscité peu de réactions dans la communauté (13 *j'aime*, 1 partage, 6 commentaires), seulement quelques questions (6) concernant l'enquête de la police.

En somme, nous pouvons constater que les interventions policières sont globalement appréciées par les citoyens. Lorsque ces derniers réagissent de manière plus critique, c'est pour critiquer le système de justice pénal (62), surtout pour que l'on révise les lois concernant les stupéfiants (37), particulièrement pour demander la légalisation de la marijuana (11) ou pour réclamer un durcissement des lois pour lutter contre les gangs de rues (14).

Les seules critiques négatives (47) sont de la part de ceux qui trouvent que dans les crimes contre la personne, la police devrait centrer davantage ses interventions sur les criminels sexuels et violents (19), trouvent que la police n'arrive pas à résoudre le problème de gangs de

---

<sup>87</sup> Commentaire de Diane Marie, suite à un message Facebook du SPO le 9 décembre 2014.

rue à Ottawa (14), remettent en question l'efficacité de certaines poursuites à haute vitesse de la police eu égard à leur dangerosité (11), qui ou encore qui reproche à la police de ne pas arriver assez vite sur les scènes de crimes (3). Enfin, les citoyens ne réagissent pas aux interventions policières sur des crimes économiques.

LES INTERVENTIONS POLIÉRIÈRES								
199 messages 1,353 commentaires								
MESSAGES FACEBOOK 199 messages			COMMENTAIRES FACEBOOK 1,353 commentaires					
CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	MINI-CATÉGORIES	TOTAL 1,353	APPRÉCIATI ON 857	NON-APPRÉCIATI ON 47	CRITIQUE DU S.J.P 62	COMMENTAIRES INUTILES 308	COMMENTAIRES POLICE 73
Activités policières suite à une enquête policière, une opération policière ou un appel provenant du public 83 messages 502 commentaires	Arrestations 38 messages 219 commentaires	Arrestation pour des crimes contre la personne : 10 messages	49	46	0	0	3	0
		Arrestation pour des conduites avec facultés affaiblies ou dangereuses : 9 messages	83	56	0	0	18	9
		Arrestation pour des crimes contre la propriété : 7 messages	21	9	3	0	8	1
		Arrestation pour un crime contre la drogue : 4 messages	66	33	0	10	22	1
		Arrestation pour des crimes autres : 7 messages	0	0	0	0	0	0
	Inculpations 32 messages 132 commentaires	Inculpation pour des crimes contre la personne : 15 messages	30	15	0	10	5	0
		Inculpation pour des crimes contre la propriété : 9 messages	27	14	0	0	12	1
		Inculpation pour des crimes d'armes à feu : 4 messages	15	0	9	0	5	1
		Inculpation pour des crimes de conduites dangereuses : 2 messages	48	37	0	0	9	2
		Inculpation pour des crimes économiques : 2 messages	12	11	0	0	1	0
		Inculpation pour des crimes de drogues : 1 messages	0	0	0	0	0	0
	Perquisitions 8 messages 104 commentaires	Perquisition en matière de drogue : 4 messages	88	41	0	20	18	3
		Perquisition en matière d'armes à feu : 3 messages	16	10	5	0	1	0
		Perquisition en matière de contrebande de cigarette : 1 message	0	0	0	0	0	0
Autres 5 messages 47 commentaires	5 incidents divers : 0 message	47	32	0	0	13	2	
Enquêtes policières 60 messages 359 commentaires	Enquêtes individuelles 60 messages 359 commentaires	Enquête sur les crimes contre la propriété : 19 messages	26	19	0	0	4	3
		Enquête sur les crimes contre la personne : 15 messages	44	6	9	0	26	3
		Enquête sur les crimes impliquant les armes à feu : 14 messages	167	131	0	14	16	6
		Enquête sur les conduites dangereuses : 6 messages	44	33	0	0	7	4
		Enquête sur les activités suspectieuses : 4 messages	59	24	0	0	27	8
		Enquête sur les crimes impliquant la drogue : 1 message	13	0	0	10	2	1
		Enquête administrative sur la police : 1 message	6	3	0	0	2	1

Opérations policières 56 messages 492 commentaires	Opérations individuelles 29 messages 324 commentaires	Opération contre les crimes de la drogue : 13 messages	52	22	0	8	15	7
		Opération contre les conduites dangereuses : 8 messages	155	101	0	0	41	5
		Opération diverses : poursuite policière et contrôle routier : 5 messages	117	74	11	0	25	7
	Opérations conjointes 27 messages 168 commentaires	Opérations concernant les crimes de la drogue : 8 messages	72	52	0	0	18	2
		Opérations concernant les crimes d'armes à feu : 6 messages	3	2	0	0	1	0
		Opérations concernant les conduites dangereuses ou avec facultés affaiblies : 4 messages	32	29	0	0	3	0
		Opérations concernant les crimes contre la propriété : 3 messages	6	6	0	0	0	0
		Opérations concernant les crimes contre la personne : 2 messages	22	18	0	0	1	3
		Opérations concernant d'autres activités illégales : 4 messages	33	23	0	0	7	3

## Attentes de la police à l'égard du citoyen dans la lutte au crime et réponse des citoyens à ces demandes

Plus de 181 messages Facebook furent catégorisés dans le thème *Attentes de la police à l'égard des citoyens dans la lutte au crime*. De manière générale, ce thème englobe tous les messages Facebook où le SPO et le SPVG sollicitent l'aide de la population pour accomplir certaines tâches, telles que partager des informations pour faire avancer les enquêtes de la police, identifier ou localiser des suspects, des victimes, des témoins ou des personnes disparues, ainsi que partager des commentaires ou des opinions (*feedback*) concernant diverses initiatives entreprises par la police. Nous avons regroupé ces messages Facebook en quatre catégories, de la plus fréquente à la moins fréquente

### Présentation des attentes de la police à l'égard des citoyens

La plus fréquente de ces attentes est lorsque la police demande aux citoyens de partager des informations concernant des crimes (91), soit des crimes spécifiques qui font l'objet d'une enquête policière (60) (crimes contre la propriété (21), crimes contre la personne

(16), crimes liés aux armes à feu (16), conduites dangereuses (5), crimes lié aux stupéfiants (1), crimes contre l'administration de la justice (1)), des activités illégales au sens large (31) (trafic de stupéfiants (15), activités suspicieuses (7), gangs de rue (5), personnes louches (2), fraude (1) et la criminalité au sens large (1)). Dans les attentes sur des activités illégales au sens large, la police sollicite l'aide de la population pour recueillir des informations sur une problématique afin de pouvoir éventuellement mener une opération policière ou une enquête d'envergure.

Ensuite, la police réclame aussi l'aide des citoyens pour identifier des individus (38), que ce soit des suspects (30) ou des victimes (6), ainsi que des objets volés (2). La police partage souvent des photos et/ou une description détaillée des individus ou des objets disparus afin d'aider la population à fournir des informations. Elle partage aussi un numéro de téléphone ou une adresse courriel pour permettre aux gens de présenter des informations de manière anonyme. Comme l'aide est généralement anonyme, les commentaires des citoyens touchent davantage les réactions à ce genre de demandes plutôt que l'aide comme telle.

La police sollicite également l'aide des citoyens pour localiser des individus (37), que ce soit des témoins (16), des suspects (14), des personnes disparues (5) ou des victimes (2). Similairement, la police partage habituellement des photos et/ou une description détaillée des individus recherchés pour aider la population à fournir des informations. Elle partage aussi un numéro de téléphone ou une adresse courriel pour permettre aux gens de présenter des informations de manière anonyme. Le même commentaire que précédemment s'applique.

Enfin, la police demande la participation populaire sur divers enjeux (15). Elle demande aux citoyens de partager leurs questions, commentaires et opinions (*feedback*) sur diverses initiatives entreprises par la police (7), de remplir des questionnaires et des sondages

concernant des projets effectués par la police (4), ou encore de participer à une étude, un projet ou un programme effectué par la police (4).

### **Réponse des citoyens à ces demandes**

Les citoyens ont partagé plus de 1,384 *j'aime*, 7,274 partages et 457 commentaires à la suite de ces messages Facebook. Nous présenterons les réactions des citoyens en fonction de leur fréquence, allant des commentaires les plus fréquents aux moins fréquents sur ce type de demande. Nous terminerons cette section par un rappel des critiques négatives (6) sur les attentes de la police envers les citoyens.

Les citoyens participent en grand nombre aux demandes de la police concernant l'identification d'un suspect (420 *j'aime*, 3,074 partages, 187 commentaires) et certains (24), plutôt que d'utiliser la ligne anonyme qui leur est fournie, communiquent leurs informations sur la page Facebook : « J'ai vu ce gars au McDonalds près du pont Billings à Ottawa vers 17h30 »<sup>88</sup>; « I've seen this face lot around the bus station on Rideau st. In from of McDonald !!! »<sup>89</sup>. Quelques citoyens (19) affirment partager le message de la police, tandis que d'autres (8) encouragent le public à aider la police, car ils croient la stratégie efficace : « Partager le plus que possible pour que les policiers puissent l'arrêter et l'enlever au plus vite de sur le chemin, cette espèce de sautée »<sup>90</sup>; « Avec sa face tapissée sur le net, je ne lui donne pas 48 heures »<sup>91</sup>. De son côté, la police remercie les citoyens qui partagent des informations concernant l'identification d'un criminel (7) : « Merci pour votre précieuse contribution »<sup>92</sup>.

---

<sup>88</sup> Commentaire de Woytek Karklowinski, suite à un message Facebook du SPVG le 23 juillet 2014.

<sup>89</sup> Commentaire de Joanne Rahimi Nejad, suite à un message Facebook du SPO le 1<sup>er</sup> mai 2014.

<sup>90</sup> Commentaire de Gerry Montreuil, suite à un message Facebook du SPVG le 28 octobre 2014.

<sup>91</sup> Commentaire de Stéphane Labonté, suite à un message Facebook du SPVG le 22 janvier 2014.

<sup>92</sup> Commentaire du SPVG, suite à un message Facebook du SPVG le 28 octobre 2014.

Par contre, plusieurs citoyens (14) mettent des bémols sur certaines de ces demandes. Par exemple, dans un message du 28 octobre 2014, le SPVG sollicite l'aide de la collectivité pour identifier la suspecte impliquée dans un dossier de rage au volant. Or, quelques citoyens (4) considèrent que c'est insignifiant comme incident : « Ont se fait couper régulièrement sur la route, faite pas perdre du temps aux système des choses comme sa voyons, tourne la page il y a bien pire que ça<sup>93</sup> ». D'autres citoyens (4) jugent que la police a une mauvaise photo du suspect. De plus, quelques citoyens (3) affirment que la police y gagnerait à donner plus d'indices quand on demande de rechercher des suspects, sinon cela ne sert à rien : « Une description du suspect serais apprécier »<sup>94</sup>; « C'est bien beau avoir son nom, mais quant t'as pas de face à mettre sur ce nom, comment voulez-vous que l'on protège nos jeunes? »<sup>95</sup>; « Peut-on avoir plus de détails sur la description du suspect? »<sup>96</sup>. Enfin, comme l'explique un citoyen à la police: « Prenez le temps d'avoir tous les faits avant d'écrire votre article, ce n'est pas une course!! »<sup>97</sup>.

Nous avons également constaté que les citoyens participent en grand nombre aux demandes de la police concernant la localisation d'un suspect (277 *j'aime*, 2,386 partages, 65 commentaires), manifestant leur appréciation (27) et même partageant des informations concernant la localisation du suspect plutôt que d'utiliser la ligne anonyme (6) : « I could be wrong. But I believe he looks very similar to someone who was at the urgent care at the Ottawa General Hospital last Wednesday sept 10. At around 630 pm »<sup>98</sup>;

J'ai vu un homme qui lui ressemblai énormément, au Tim [Horton] en bas de Monté Paiement, à peu près 5pied 8ou9, avec un jacket de moto ou ski-

---

<sup>93</sup> Commentaire de Boubou Lauriault, suite à un message du SPVG le 28 octobre 2014.

<sup>94</sup> Commentaire de Sandy T. Brison, suite à un message Facebook du SPVG le 28 août 2014.

<sup>95</sup> Commentaire Facebook de Johanne Bourdon, suite à un message Facebook du SPVG le 23 mai 2014

<sup>96</sup> Commentaire Facebook de Marc Jette, suite à un message Facebook du SPVG le 27 juin 2014

<sup>97</sup> Commentaire Facebook de France Guimont, suite à un message Facebook du SPVG le 6 janvier 2014.

<sup>98</sup> Commentaire de Sam Bru, suite à un message du SPO le 17 septembre 2014.

doo Fox bleu et noir! C'est sur j'lui es pas demander son nom, mais c'est la même face avec une barbe pas faite »<sup>99</sup>.

De son côté, la police remercie les citoyens qui partagent des informations concernant la localisation d'un suspect (4) : « Merci *Pascale Charlebois*. Nous avons transféré l'info aux enquêtes »<sup>100</sup>.

Similairement, les citoyens participent en grand nombre à partager des informations concernant des incidents spécifiques (179 *j'aime*, 435 partages, 54 commentaires). Parmi les 26 citoyens qui expriment une appréciation envers ce type de demande, 12 citoyens partagent des suggestions ou des informations pouvant faire avancer l'enquête de la police. Par exemple, dans un message du 11 juillet 2014, le SPVG est à la recherche de témoins et de renseignements en lien avec le vol d'un chargeur sur roues, cela a donné lieu à l'échange suivant : « c'est peut-être des jeunes qui ont voulu s'amuser et qui l'ont mis en marche et par la suite le laisser rouler jusque qu'il tombe dans la rivière »<sup>101</sup>; « sa doit être son ami qui l'a emprunté »<sup>102</sup>; « tant qu'a moi je dirais qu'il faut questionner le propio du chargeur un peu plus, une grosse machine ç'a ce vole pas en 5 minutes? »<sup>103</sup>; « je lai passer sur la 50 ce soir là! Seule affaire je me rappelle c'est qui allait slow pis portait une casquette gris/bleu »<sup>104</sup>.

Quelques citoyens (10) affirment être réticents à partager ouvertement des informations concernant des activités illégales (206 *j'aime*, 188 partages, 19 commentaires), surtout lorsque ces activités illégales impliquent le trafic de stupéfiants et les gangs de rue.

What protection can police offer to the victims if they talk? If it's gang violence, naming or identifying the perp will only cause other members of

---

<sup>99</sup> Commentaire de Tania Pelleter, suite à un message du SPVG le 24 janvier 2014.

<sup>100</sup> Commentaire du SPVG, suite à un message du SPVG le 24 janvier 2014.

<sup>101</sup> Commentaire de Stéphane Tremblay, suite à un message du SPVG le 11 juillet 2014.

<sup>102</sup> Commentaire de Luc Pauzé, suite à un message du SPVG le 11 juillet 2014.

<sup>103</sup> Commentaire de Copain Dan, suite à un message du SPVG le 11 juillet 2014.

<sup>104</sup> Commentaire de Stephen Lacroix, suite à un message du SPVG le 21 juillet 2014.

the gang to come after you. So, arresting the shooter doesn't keep the victim safe. Such a dilemma.<sup>105</sup>

Deux citoyens (2) croient qu'offrir une récompense monétaire aiderait à la délation du suspect par son entourage. Par exemple, dans un message Facebook du 3 décembre 2014, le SPO demande l'aide du public pour localiser un homme recherché pour tentative de meurtre. Un citoyen fait le commentaire suivant : « Offer a \$1,000 reward and I bet one of his buddies turns him in »<sup>106</sup>.

Quelques citoyens veulent également aider la police à localiser des personnes disparues (63 *j'aime*, 808 partages, 19 commentaires), surtout si c'est un enfant. Par exemple, les citoyens ont partagé plus de 580 fois le message du SPO en date du 8 octobre 2014 concernant la localisation de Justin Rutter, un enfant disparu depuis le 8 octobre 2009. Des 12 citoyens qui manifestent leur appréciation de ce type de message, plus de cinq citoyens encouragent le public à aider la police : « I hope someone leaves an anonymous tip that leads the police to some resolution [...] His parents deserve closure »<sup>107</sup>; « I can not imagine what theses families go through when a child goes missing. I would go out of my mind. Someone has to come forward. Someone knows something. Please help this family!! »<sup>108</sup>. La police informe le public lorsque la personne disparue est retrouvée (3) : « LOCATED: Trinity Payash was located in Ottawa, safe and sound. Thank you for all public and media assistance »<sup>109</sup>; « Hassan has been safely located. Thank you for your assistance »<sup>110</sup>.

---

<sup>105</sup> Commentaire de Christopher Parr, suite à un message Facebook du SPO le 18 juillet 2014.

<sup>106</sup> Commentaire de Lee B Wainwright, suite à un message du SPO le 2 décembre 2014.

<sup>107</sup> Commentaire de April Scharf, suite à un message Facebook du SPO le 8 octobre 2014.

<sup>108</sup> Commentaire de Judy Maclean, suite à un message Facebook du SPO le 8 octobre 2014.

<sup>109</sup> Commentaire du SPO, suite à un message du SPO le 8 janvier 2014.

<sup>110</sup> Commentaire du SPO, suite à un message du SPO le 2 février 2014.

Toutefois, peu de citoyens réagissent aux demandes de la police pour localiser les témoins d'un incident criminel (78 *j'aime*, 251 partages, 21 commentaires). Parmi les citoyens (10) qui font des commentaires positifs, on encourage le public à aider la police (4) ou même (4) partage des informations pouvant aider la police à localiser des témoins: « Je connais qq1 qui correspond à la personne que vous cherchez... »<sup>111</sup>. Par contre, deux citoyens (2) affirment que cela ne sert à rien de communiquer des informations à la police puisqu'elle ne fait pas de suivi : « I know people who have given the Police information that is VERY valuable and they did NOTHING with it!!! Big disappointment »<sup>112</sup>.

De même, peu de citoyens démontrent un intérêt pour les questionnaires et les sondages de la police (85 *j'aime*, 12 partages, 43 commentaires), de même que pour les projets, les programmes et les études de la police (12 *j'aime*, 0 partage, 30 commentaires). Seule une étude sur la violence contre les femmes fut particulièrement appréciée (9) : « One of Chief Bordeleau's 3 priorities is to help end violence against women [...] We are blessed to have such an excellent police force »<sup>113</sup>.

Enfin, peu de citoyens réagissent aux demandes de la police pour trouver ou identifier une victime d'un acte criminel (25 *j'aime*, 85 partages, 5 commentaires). La plupart des commentaires sont pour encourager le public à contacter la police et aider la victime. Enfin les citoyens réagissent peu lorsque la police demande son aide pour identifier des objets volés (10 *j'aime*, 23 partages, 4 commentaires). En fait, un seul citoyen (1) félicite la police pour son travail, tandis que 3 autres posent des questions concernant les objets volés.

En somme, nous pouvons constater que la majorité des citoyens sont satisfaits par ces messages, voulant donner plus d'outils et d'aide à la police pour identifier ou localiser un

---

<sup>111</sup> Commentaire de Julie Auger Cloutier, suite à un message Facebook du SPVG le 18 juin 2014.

<sup>112</sup> Commentaire de Silviia Boeva, suite à un message Facebook du SPO le 3 décembre 2014.

<sup>113</sup> Commentaire de Diane Marie, suite à un message Facebook du SPO le 24 novembre 2014.

suspect, ainsi que résoudre un crime. Seuls quatre citoyens (4) ont jugé les demandes sur un incident insignifiantes – rage au volant (4), et deux (2) ont affirmé, que cela ne sert à rien de communiquer des informations à la police puisqu'elle ne fait pas de suivi.

LES ATTENTES DE LA POLICE ENVERS LA POPULATION							
181 messages 457 commentaires							
MESSAGES FACEBOOK 181 messages		COMMENTAIRES FACEBOOK 457 commentaires					
CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	TOTAL 457	APPRÉCIATION 223	NON- APPRÉCIATION 6	CRITIQUE DU S.J.P 27	COMMENTAIRES INUTILES 160	COMMENTAIRES POLICE 28
Partager des informations 91 messages 73 commentaires	Information concernant un incident spécifique 60 messages 54 commentaires	54	26	2	0	24	2
	Information concernant des activités illégales 31 messages 19 commentaires	19	10	0	3	6	0
Identifier des individus 38 messages 191 commentaires	Identifier un suspect 36 messages 187 commentaires	187	99	4	10	67	7
	identifier des objets volés 2 messages 4 commentaires	4	1	0	0	3	0
Localiser des individus 37 messages 110 commentaires	Localiser des témoins 16 messages 21 commentaires	21	10	0	2	7	2
	Localiser un suspect 14 messages 65 commentaires	65	27	0	8	26	4
	Localiser une personne disparue 5 messages 19 commentaires	19	12	0	1	3	3
	Recherche/identifier une victime 2 messages 5 commentaires	5	5	0	0	0	0
Participation populaire 15 messages 77 commentaires	Questions, commentaires, opinions, feedback 7 messages 4 commentaires	4	1	0	1	1	1
	Remplir un questionnaire (ou un rapport d'incident) 4 messages 43 commentaires	43	20	0	2	13	8
	Participer à un projet/un programme/une étude 4 messages 30 commentaires	30	12	0	0	10	1

Enfin, voici un tableau qui résume de manière synthétique l'ensemble de nos données :

L'UTILISATION DE FACEBOOK PAR LE SPO ET LE SPVG POUR L'ANNÉE 2014							
MESSAGES FACEBOOK		COMMENTAIRES FACEBOOK					
THÈMES	CATÉGORIES	Total	Appréciation	Non- appréciation	Critique du S.J.P	Commentaires inutiles	Commentaires police
LE RÔLE DE LA POLICE 530 messages	Événements communautaires 83 messages	196	126	3	0	55	12
	Partage de photos 37 messages	294	241	0	0	45	8
	Payer respect 25 messages	475	442	0	0	26	7
	Nouveautés 15 messages	42	31	0	0	9	2
	Remerciement 15 messages	73	60	0	0	11	3
	Reportage sur la police 13 messages	58	41	0	0	15	2
	Avertissement 104 messages	519	299	0	0	161	59
	Mise à jour 92 messages	584	438	2	0	88	56
	Éducation 80 messages	300	207	0	0	70	23
	Prévention 67 messages	293	180	0	34	42	37
LES CRIMES MIS DE L'AVANT PAR LA POLICE 537 accusations criminelles	Crimes contre la propriété 136 crimes	44	37	0	0	7	0
	Crimes contre la personne 124 crimes	83	71	0	8	2	2
	Crimes drogues 102 crimes	12	12	0	0	0	0
	Crimes armes à feu 57 crimes	49	36	0	11	1	1
	Activités criminelles contre l'administration de la justice 47 crimes	7	4	0	0	3	0
	Activités criminelles concernant des crimes liés aux conduites avec facultés affaiblies et aux mœurs 43 crimes	38	26	0	8	4	0
	Crime économique 17 activités criminelles	8	8	0	0	0	0
	Autres 14 activités criminelles	2	0	0	0	2	0
LES INTERVENTIONS POLICIÈRES 199 messages	Activités policières suite à une enquête policière, une opération policière ou un appel provenant du public 83 messages	398	304	8	40	115	20
	Enquêtes policières 60 messages	359	216	9	24	84	26
	Opérations policières 56 messages	492	327	11	8	111	27
LES ATTENTES DE LA POLICE À L'ÉGARD DE LA POPULATION 181 messages	Partager des informations 91 messages	73	36	2	3	30	2
	Identifier des individus 38 messages	191	100	4	10	70	7
	Localiser des individus 37 messages	110	54	0	11	36	9
	Participation populaire 15 messages	77	33	0	3	24	9

Ce tableau des données complété, voyons ce qui en ressort eu égard à nos questions de recherche.

**QUATRIÈME CHAPITRE**  
**ANALYSE DES DONNÉES**

Ce quatrième chapitre présente notre analyse des données. Pour ce faire, il sera question d'examiner si le rôle de la police, les crimes mis de l'avant par la police, les interventions policières ainsi que les attentes de la police à l'égard des citoyens, tel que présentés sur la page Facebook du SPO et du SPVG en 2014, font écho avec les résultats des études antérieures portant sur l'image de la police dans les médias traditionnels et les médias sociaux. Il s'agira ainsi de répondre à nos questions de recherche et de faire un retour sur notre hypothèse.

## **Ce qui ressort de nos données**

Si la police a bien fait son travail, alors ce qu'elle a projeté comme message Facebook devrait plaire à l'audience de ce medium, et les représentations médiatiques devraient faire écho avec ce qu'elle attend de la police.

### **Le rôle de la police**

Le premier élément qui mérite notre attention dans cette analyse est la manière dont le SPO et le SPVG se présentent comme étant des services de police communautaires. Ce sont les rôles mis de l'avant qui accaparent le plus de messages de la police (530) et qui génèrent le plus de commentaires des citoyens (2,834) : ce sont essentiellement des avertissements, des mises à jour sur des enquêtes, des opérations ou des programmes effectués par la police, des événements communautaires auxquels la police a participé, ou encore des campagnes d'éducation et de prévention effectuées par la police dans la population.

De manière générale, les citoyens réagissent positivement au rôle mis de l'avant par le SPO et le SPVG. Ils apprécient que la police soit près de la population, qu'elle aborde des enjeux

de prévention et de sécurité qui touchent de près les citoyens par des avertissements, des campagnes de prévention et d'éducation. Les citoyens y vont même de leurs conseils et aident la police à partager ce type de messages. De même, ils aiment que la police se déplace pour participer à des événements communautaires et en rapportent des photos qui sont publiées sur leur site. Enfin, ils sympathisent avec la police pour les policiers décédés en devoir et aiment les mises à jour sur leurs activités.

Il est fort intéressant de constater que ce rôle communautaire de la police est ce qui suscite le plus de réactions et d'échanges, davantage même que les situations criminelles comme telles. Ceci fait écho aux constats de l'étude de Carpentier-Laberge (2015) sur l'utilisation de Twitter par des services municipaux canadiens. Cela montre que l'on ne peut extrapoler mécaniquement les résultats des études antérieures sur les médias traditionnels où la police met de l'avant principalement son rôle de combattant du crime. Il faut prendre en compte l'usage que la police fait des médias sociaux et leur différence avec les médias traditionnels.

Tel que présenté au cours de notre premier chapitre, les recherches démontrent que les citoyens sont beaucoup attachés à cette image de la police communautaire (Kumar, 2012; Liou et Savage, 1996). Alors que dans les médias traditionnels, c'est l'image du combattant du crime qui est rentable financièrement, dans les médias sociaux où la proximité avec l'audience est recherchée, c'est l'image d'une police communautaire qui est rentable pour servir l'e-réputation de la police en terme de relations publiques. À cet effet, nous différons de la conclusion de Carpentier-Laberge (2015) quand elle en affirme que la police adopte la philosophie communautaire sur les médias sociaux. Nous croyons que ce n'est pas tant une question de philosophie que de stratégies de relations publiques liées aux particularités de communication de ces médias sociaux qui offrent un contact direct avec les citoyens, et à l'audience de ces

médias. Ainsi, dans ces stratégies de relations publiques où l'on utilise les médias sociaux, on considère plus efficace de mettre de l'avant un rôle très apprécié des citoyens selon les études évaluatives de la police communautaire. En effet, celles-ci, même si elles font ressortir que la police communautaire n'a pas amené de changements en profondeur de la police dans son maintien répressif de l'ordre social, fait clairement ressortir que les citoyens apprécient grandement la proximité de cette forme d'interaction policière par la valorisation de leur implication dans la communauté, et qu'il y a une augmentation du sentiment de sécurité quand des actions policières touchent le quotidien des citoyens (Beauchesne, 2010; Kelling et Moore, 1988; Skogan, 1998). Le fait qu'il n'y ait à peu près aucune critique sur ce rôle, indique que cette participation communautaire et ces conseils de sécurité (sécurité routière, campagnes d'éducation et de prévention, etc.) constituent effectivement un rôle que les citoyens attendent de la police et qu'ils apprécient.

Lorsque quelques citoyens manifestent des commentaires qui vont plus loin que ceux mentionnés, c'est principalement pour souhaiter un durcissement des lois et une hausse des amendes envers certaines problématiques, particulièrement le *texting* au volant (20) et l'intimidation dans les écoles (14), afin que la police puisse faire son travail de manière plus efficace. Même si ces commentaires demeurent minoritaires, ils indiquent tout de même un autre élément : quand le travail de la police n'est pas jugé aussi efficace qu'on le souhaiterait, le problème n'est pas la police, mais les outils de répression que le politique lui met entre les mains et qui limitent sa pleine efficacité. Cela montre, d'une part, comment les activités de la police font écho chez les citoyens à la manière dont le politique maintient l'ordre social à travers les lois et les peines, d'autre part, que la répression est encore l'outil privilégié quand il s'agit de réagir à des situations criminelles que l'on considère particulièrement répréhensibles.

En somme, l'utilisation de Facebook par la police ne met pas de l'avant (même s'il est là) d'abord et avant tout son rôle en tant que «combattant du crime», mais son rôle en tant qu'acteur communautaire près des citoyens.

### **Les crimes mis de l'avant par la police**

Le deuxième élément qui mérite notre attention dans cette analyse est la manière dont le SPO et le SPVG mettent de l'avant des crimes qui, cette fois, font écho aux médias traditionnels plutôt que de mettre de l'avant la criminalité des corporations et des puissants, ou encore celle qui accapare la majorité de leur routine de travail (bagarres à la sortie des bars, violence conjugale, contraventions, crimes contre l'administration de la justice, etc.). Il semble ici que la logique de rentabilité médiatique des médias traditionnels est ce qui a été privilégiée.

En effet, tel que mentionné dans les études sur les médias traditionnels, les crimes les plus «rentables» sont ceux certains qui génèrent davantage de l'émotion (enlèvement d'enfants, meurtres, agressions sexuelles, agressions sur des personnes âgées, etc.), ou qui ont culturellement été acceptés en tant que crimes (facultés affaiblies, drogues, crimes contre la propriété, etc.). Ce sont ceux qui ont été privilégiés sur la page Facebook du SPO et du SPVG.

La stratégie fut heureuse, car les citoyens vont réagir à ces crimes présentés par la police par une approbation indirecte, en manifestant leur dégoût à l'égard de certains crimes violents, surtout s'ils sont à nature sexuelle ou dont les victimes sont des enfants, des personnes âgées ou encore des animaux. Ils sont contents que la police travaille activement sur ces crimes et dégoûtés par les personnes qui les ont commis. Il en est de même pour les conduites avec facultés affaiblies et les agressions au couteau ou encore les infractions liées aux armes à feu.

On peut aussi constater que la même logique de rentabilité de la nouvelle criminelle des médias traditionnels s'applique : plus le contraste est grand entre le présumé auteur du crime et

la victime, plus l'histoire est populaire et provoque des réactions dans la population. Même si ces crimes ne représentent qu'un faible pourcentage de la réalité des pratiques policières, ils sont largement présentés sur les pages Facebook du SPO et du SPVG et ils accaparent plusieurs échanges dans la population, permettant de rehausser la légitimité de l'institution policière pour contrer ces crimes. En effet, les citoyens apprécient que la police travaille à réduire ces crimes et, comme précédemment, quand ils émettent des critiques un peu plus élaborées, c'est pour souhaiter que les auteurs de ces crimes soient punis à la hauteur de ce qu'ils «méritent».

Quand ils ont exprimé des commentaires autres sur les auteurs de ces crimes, c'était pour se montrer satisfait que la police agisse avec justice, puisque son travail de répression s'appliquait également à des policiers. Toutefois, il n'est pas étonnant de noter que les crimes commis par des policiers rapportés sur Facebook ne relevaient pas d'abus de violence dans leurs interventions, ou autres scandales sur la brutalité policière qui ont fait les médias, traditionnels comme sociaux. Ce sont des cas de facultés affaiblies sans causer de blessure ni la mort, ou encore de mauvais rangements d'arme à feu. Les citoyens étaient également satisfaits que le travail de la police s'applique aux «puissants» qui avaient commis des crimes, soit le cas du sénateur Brazeau. Il était clair que les gens étaient particulièrement dégoûtés par ce cas puisqu'avec son statut, on ne devrait pas commettre de tels crimes, et on souhaitait une répression sévère à son égard pour cette raison.

Ce qui est assez étrange, toutefois, est que bien que ces deux services policiers disent filtrer les courriels, entre autres, afin d'éviter les messages discriminatoires ou haineux (voir Annexe II), ils permettent la publication de messages haineux et racistes lorsque des immigrants sont en cause en tant qu'auteurs de crimes (21) et ce, tant sur le site du SPO que celui du SPVG. Ils n'y ont pas vu de problème ? Cela nous paraît assez inquiétant et ce, d'autant plus que les citoyens n'ont pas réagi à ces propos par des protestations quelconques sur leur publication.

Comme le type de criminalité mis de l'avant par ces corps policiers sur Facebook est généralement associé dans la clientèle pénale aux classes plus défavorisées (Barak, 2012; DeKeseredy, 2011; DeKeseredy, Alvi, et Schwartz, 2006; DeKeseredy et Schwartz, 2012; Godfrey, 2012; Landreville, 1986; Maidment, 2006; Matthews, 2012; ; Messerschmidt et Tomsen, 2012; Milovanovic, 2012; Quirion, 2010; Renzetti, 2012; Scranton, 2002), nous avons tenté, par les éléments présentés sur Facebook, de tracer un portrait des criminels et victimes mis de l'avant. Toutefois, notre stratégie ne fut pas très heureuse, car les données mentionnées concernent essentiellement l'âge et le sexe de ces personnes, sans vraiment d'autres données. Ainsi, même si ce lien existe entre ce type de criminalité et les personnes qui seront ciblées par la police, les images des auteurs de ces crimes telles que projetées sur le site Facebook de la SPO et du SPVG ne mettent pas du tout ce lien en évidence. On peut penser qu'on n'a pas intérêt à montrer de biais dans les groupes ciblés par les interventions policières et, du coup, du système pénal.

En somme, considérant les crimes mis de l'avant par la police et les réactions des citoyens à l'égard de ces crimes, nous pouvons constater que ce sont les crimes qui suscitent des émotions fortes chez les lecteurs, tout comme dans les médias traditionnels, qui amènent le plus de commentaires (Jewkes, 2004; Parent, 1990; 1987). En présentant cette image de la criminalité, la police parvient à persuader la population que les plus grandes menaces à l'ordre social sont les *illégalismes populaires*, tels les activités criminelles liées aux armes à feu, les crimes sexuels, les conduites avec facultés affaiblies et les agressions au couteau, détournant ainsi l'attention d'autres types de comportements ou d'incidents jugés plus graves et plus dangereux, dont la criminalité des corporations et des puissants. Cela répond ainsi à la fonction idéologique du système pénal, telle que présentée par Landreville (1986) et fait écho aux résultats des chercheurs de la Cultural Criminology sur la question (Ferrell et Sanders, 1995; Jewkes, 2004; Muzzatti, 2006; 2012).

## Les interventions policières

Le troisième élément qui mérite notre attention dans cette analyse est la manière dont le SPO et le SPVG mettent de l'avant certains types d'interventions policières. La majorité des interventions policières mises de l'avant concernent des activités policières effectuées suite à une enquête, une opération policière, un appel provenant du public, un contrôle routier ou une poursuite policière, soit des arrestations, des inculpations, et des perquisitions. Ils présentent aussi plusieurs enquêtes policières et des opérations policières conjointes et individuelles. La police présente peu d'interventions policières sur les crimes économiques ou les crimes contre l'État ou l'administration de la justice, et peu d'interventions dans ce qui relève de sa routine de travail.

De manière générale, les citoyens réagissent positivement aux interventions policières présentées par le SPO et le SPVG et ce sont surtout les interventions policières concernant les conduites dangereuses, les stupéfiants, les armes à feu, les crimes contre la personne et les poursuites policières qui ont engendré le plus de réactions dans la population. Les interventions policières sur des crimes économiques et les enquêtes administratives sur la police ont suscité peu de commentaires.

Lorsque quelques citoyens ont réagi de manière plus élaborée sur ces interventions policières, ce fut essentiellement dans trois situations. À propos des interventions sur les drogues, certains citoyens trouvant qu'elles ne seraient plus nécessaires si les lois sur les drogues étaient changées mettant fin à la violence du marché noir (11), pour s'offusquer contre certaines poursuites policières à haute vitesse jugées inutiles et dangereuses (17), ou encore pour réclamer un durcissement des lois pour lutter contre les gangs de rues (14).

Ainsi, dans ces commentaires, il n'y a eu aucune demande pour des interventions autres que celles présentées, par exemple concernant la criminalité des corporations, les crimes

industriels, les crimes en cols blancs ou les crimes contre l'environnement, ou encore pour réclamer d'autres mesures que la répression pour agir sur certains types de criminalité. En fait, les commentaires des citoyens manifestaient une satisfaction très grande lorsqu'une intervention policière se terminait par une arrestation et une inculpation.

En somme, cela nous permet de constater que l'on s'attend à ce que la police fasse de la répression et qu'une finalité positive de ses interventions est l'arrestation et l'inculpation. Mais davantage. Toujours en prolongement de stratégies de relations publiques pour valoriser son rôle, on constate que les interventions les plus présentées par la police sont celles où des suspects sont appréhendés et inculpés (147), comparativement aux interventions policières où le suspect n'est pas appréhendé (52), montrant ainsi son efficacité.

### **Les attentes de la police à l'égard du public**

La majorité des attentes de la police à l'égard du public concernent le partage d'information sur des crimes, soit des crimes qui font l'objet d'une enquête policière ou des activités illégales au sens large. La police réclame aussi l'aide des citoyens pour identifier ou localiser des individus, tels que des suspects, des victimes, des témoins, des personnes disparues, ainsi que des objets volés.

De manière générale, les citoyens participent en grand nombre à répondre aux demandes de la police. La police a su bien identifier son audience et répondre à sa volonté «d'aider» la police (Doyle, 2006; Maigret, 2003). Ce sont surtout les demandes de la police concernant l'identification et la localisation d'un suspect qui accaparent le plus de réactions et de commentaires dans la population. Les citoyens participent aussi à partager des informations concernant des incidents spécifiques. Ainsi, cela confirme la littérature sur les médias sociaux à l'effet que la capacité de participer, d'interagir est ce qui contribue à la popularité de ces

médias. Dans nos données, on constate que les citoyens qui se sont exprimés se montrent heureux de participer à l'enquête, aiment aider la police. La population devient ainsi une source d'information sur les activités criminelles à surveiller (Dupont, 2002; Vasquez, 2007) et une source de surveillance des citoyens (Auray, 2012; Carré et Panico, 2012; Trottier, 2012b). En effet, comme le souligne la littérature, cette utilisation des médias sociaux par la police amène des milliers de citoyens à participer à la création et à la circulation de l'information sur les crimes (Barhoumi, 2012; Kietzmann et collab., 2011; Landry, 2012; Proulx et collab., 2012).

De plus, la population devient à la fois un consommateur et un producteur de nouvelles médiatiques sur la police et la criminalité, confirmant la légitimité non seulement de la police, mais, plus largement, de l'activité pénale répressive (Goldsmith, 2010; Toch, 2012). En effet, les citoyens confirment le bien-fondé des crimes et des personnes sur lesquels la police intervient en ne discutant pas la sélection de la clientèle qui sera orientée par la police vers le pénal. En ce sens, les citoyens participent eux aussi à l'instauration d'une image stéréotypée du crime et du criminel, accroissant la validité culturelle de ces images au sein de la population (Hayward et Presdee, 2010).

Les quelques citoyens (4) qui ont réagi négativement à un crime présenté proviennent d'un message du 28 octobre 2014 où le SPVG sollicite l'aide de la collectivité pour identifier la suspecte impliquée dans un dossier de rage au volant; quelques citoyens (4) considèrent que c'est insignifiant comme incident et qu'il n'y a pas à mobiliser la population pour cela. Toujours avec le même regard théorique, on peut interpréter ces commentaires comme une situation qui n'est pas interprétée dans la culture populaire dominante comme étant un crime.

## Médias/police : notre hypothèse de recherche

Notre hypothèse de travail était que l'usage de Facebook par le SPO et le SPVG participera à légitimer le travail de la police d'une manière quelque peu différente des médias traditionnels, considérant les stratégies de communication qui ne sont pas les mêmes sur ces médias. De plus, à la différence des médias traditionnels, comme les citoyens eux-mêmes sont partie prenante de cette interaction avec la police, par leurs commentaires aux services policiers concernés, ils feront en quelque sorte partie du message de valorisation de la police.

Au cours de notre premier chapitre, nous avons montré qu'en réaction à la détérioration de leur image et à la perte du contrôle de l'information à leur sujet à l'arrivée de la télévision, les services policiers ont professionnalisé la manière dont ils travaillent désormais avec les médias et, par extension, le public, afin d'améliorer leur image et accroître leur légitimité, soit à l'aide de bureaux de relations publiques.

On peut constater ici la qualité du travail de ces bureaux, puisqu'ils ont su réagir à la perte de contrôle de l'image policière amenée par les nouveaux médias sociaux en comprenant la logique particulière de ces médias pour reprendre le contrôle de cette image et son audience. En effet, les services policiers ont compris que pour la majorité des usagers, le but principalement recherché est *l'autodévoilement de soi*, c'est-à-dire « une divulgation vers autrui, de manière à la fois conscience et inconsciente, de sentiments personnels ou intimes qui se veulent cohérents avec la représentation globale que la personne se fait d'elle-même » (Proulx, 2012, p. 16), et la participation interactive.

Les services policiers ont ainsi reconnu que la participation des usagers aux activités de la police devenait la clé pour tenter de mouler à nouveau leurs perceptions du crime et des criminels sur celles de la police, détournant leur regard d'autres types d'intervention de la

police, parfois jugés plus négatifs. Ils ont ainsi appris à utiliser ces nouveaux médias sociaux pour communiquer directement avec le public et transmettre leurs propres messages, sans avoir à passer par un organe de presse. Ils fournissent des informations au public, ils obtiennent des informations de la population et ils établissent une interaction virtuelle avec les utilisateurs. Ils utilisent ces nouveaux médias sociaux pour mettre en place une meilleure relation avec les utilisateurs et accroître l'interaction entre la police et différents groupes sociaux, particulièrement les adolescents et les jeunes adultes, soit des groupes que les médias traditionnels parviennent difficilement à rejoindre (Stephens et collab., 2011; Larroche, 2015).

Alors qu'avec les médias traditionnels, les bureaux de relations publiques dans la police visaient surtout à accroître le contrôle de l'information par la mise de l'avant de leur rôle de «combattant du crime» dans une criminalité «spectaculaire», l'utilisation des médias sociaux par la police, en tant que stratégie de relations publiques, offre une vitrine plus communautaire où le public contribue à valider publiquement ses interventions, son rôle et son efficacité. (Millette, 2012). Comme le soulignait la littérature, ces deux stratégies, la réputation dans les médias traditionnels et la e-réputation, sont complémentaires et ne s'excluent pas (Charest et Bouffard, 2015; Leroux, 2015).

Les résultats de notre recherche permettent ainsi de confirmer notre hypothèse de recherche, soit que ces nouveaux médias sociaux participent à leur tour à légitimer le travail de la police dans la population, mais d'une manière quelque peu différente des médias traditionnels, considérant les stratégies de communication qui ne sont pas les mêmes sur ces médias. De plus, à la différence des médias traditionnels, comme les citoyens eux-mêmes sont partie prenante de cette interaction avec la police, par leurs commentaires aux services policiers concernés, ils font eux-mêmes partie du message de valorisation de la police. L'usage par la police des médias sociaux est ainsi une stratégie complémentaire de relations publiques pour

accroître la légitimité du travail policier et montrer son efficacité (Agostinelli, Lombardo et Triolaire, 2015; Charest et Bouffard, 2015; Larroche, 2015; Leroux, 2015; Millette, 2012).

## **Les limites de nos données**

Tel que nous l'avions souligné dans notre deuxième chapitre, il existait des limites importantes à notre assise empirique. En effet, si nos données confirment que les pages Facebook du SPO et du SPVG constituent de belles vitrines du travail de la police pour montrer la légitimité de leurs activités et leur efficacité, elles ne peuvent en aucun cas nous permettre d'affirmer que les réactions citoyennes que nous pouvons y lire sont représentatives de la population.

Comme nous ne pouvons savoir la nature exacte des messages supprimés, nous pouvons nous demander si des commentaires où les attentes des citoyens à l'égard de la police ne correspondant pas à ce qui est présenté n'ont pas été supprimés, ce qui aurait contribué à ce tableau très positif du travail de la police.

De plus, il faut reconnaître que ce ne sont pas tous les citoyens qui peuvent utiliser Facebook pour réagir aux messages de la police. C'est une plateforme qui rejoint certaines couches d'âge et certains milieux plutôt que d'autres, particulièrement les jeunes.

Également, il est possible que plusieurs citoyens ayant une image/perception négative de la police, ou du moins critique, n'aient pas du tout envie de se prononcer sur leur page Facebook.

Enfin, il y a possiblement de nombreux citoyens qui, tout simplement, ne s'intéresseront pas aux faits divers en matière de criminalité, pas plus dans les médias traditionnels que sur ces nouvelles plateformes. En fait, l'image qui se dégage des citoyens abonnés aux pages Facebook

du SPO et du SPVG, particulièrement ceux qui font des commentaires plus élaborés, semble être celle d'un groupe social qui aime les faits divers criminels et les nouvelles médiatiques de la police et qui aiment s'exprimer sur ces médias.

À cet égard, si nous pouvons affirmer que les pages Facebook de notre corpus empirique constituent une belle vitrine pour la police que de nombreux citoyens contribuent à embellir, nous ne pouvons mesurer son effet plus global dans la population

## **CONCLUSION**

L'objet de cette thèse était de mieux comprendre les démarches utilisées par les services policiers pour reprendre le contrôle de leur image suite à l'arrivée des nouveaux médias sociaux qui, dans un premier temps, ont écorché leur image. Aux fins de notre recherche, nous avons effectué une analyse du contenu de la page Facebook du SPO et du SPVG pour l'année 2014 afin de répondre à la question suivante : comment le SPO et le SPVG utilisent Facebook pour accroître la légitimité de leurs interventions et projeter une image d'efficacité de leur travail? Plus précisément, il s'agissait d'examiner l'interaction virtuelle entre ces services policiers et les citoyens telle qu'elle apparaissait sur leur page Facebook. Pour examiner cette interaction, notre cumul des données a porté sur les quatre dimensions suivantes :

1. la police telle qu'elle projette son rôle, le citoyen tel qu'il perçoit ce rôle;
2. les crimes que met de l'avant la police dans ses messages et la perception des citoyens sur ces crimes;
3. les interventions que la police annonce à l'égard de ces crimes et la perception des citoyens sur ces interventions;
4. les attentes de la police à l'égard du citoyen dans la « lutte contre le crime » et la réponse des citoyens à ces demandes.

Au premier chapitre, notre revue de littérature est venue rappeler que certains crimes et certaines clientèles, principalement en provenance des classes populaires, sont l'objet du pénal. Elle a également montré que les médias contribuent largement à légitimer ces crimes et ces clientèles comme étant les menaces à la sécurité, particulièrement grâce à la complicité policière. En effet, la nouvelle de faits divers étant très rentable, les médias traditionnels s'abreuvent grandement de sources policières et participent activement à la construction de la réalité sociale de ces phénomènes. Les théoriciens de la *Cultural Criminology* sont venus élargir

la signification de ces médias à un ensemble de moyens de communications qui contribuent, chacun à leur manière, à se faire écho les uns aux autres, pour imprégner culturellement la population de ce qui constitue le crime et le criminel, de même que le rôle du système de justice pénal.

Nous avons par la suite effectué une recension des écrits pour mieux faire comprendre le contexte de notre objet de recherche. Avec l'arrivée des médias électroniques dans les années 1960, la police fut obligée de transformer ses relations avec les médias pour reprendre le contrôle de son image écorchée par ces médias dans un premier temps, grâce aux bureaux de relations publiques. Au début des années 2000, le même phénomène se répétait avec l'arrivée des médias sociaux qui permettent aux citoyens de filmer les interventions policières et de propager ces images à travers le monde, venant à leur tour écorcher l'image de la police. Ainsi, nous voulions comprendre, par leur participation depuis quelques années à ces plateformes médiatiques d'échanges de données, entre autres Facebook, la manière dont seraient utilisés ces médias pour regagner leur légitimité.

Au deuxième chapitre, nous avons présenté la méthodologie utilisée pour répondre aux questions de recherche qui guident cette thèse. Plus précisément, à travers cette recherche qualitative, nous avons eu recours à l'analyse documentaire pour la cueillette de nos données et l'analyse de contenu déductive pour l'analyse de notre assise empirique. Nous avons également justifié les choix effectués pour construire notre échantillon de recherche, particulièrement en ce qui a trait aux messages et aux commentaires Facebook retenus dans notre analyse.

Au troisième chapitre, nous avons présenté la condensation et la réorganisation de notre assise empirique en fonction de certains thèmes préétablis, soit le rôle de la police (530) et la perception des citoyens sur ce rôle (2,834), les crimes mis de l'avant par la police (537) et la

perception des citoyens sur ces crimes (243), les interventions policières mises de l'avant (199) et la perception des citoyens sur ces interventions (1,353), ainsi que les attentes de la police à l'égard du citoyen dans la lutte au crime (181) et la réponse des citoyens à ces demandes (457).

Enfin, au dernier chapitre, nous avons effectué un retour sur nos questions et notre hypothèse de recherche à partir de nos données. Rappelons les principaux constats de notre recherche. Le premier élément qui ressort est la manière dont le SPO et le SPVG présentent leur rôle, mettant de l'avant une image communautaire de la police. En effet, l'image projetée par le SPO et le SPVG en est une de proximité avec la population, de souci de leur sécurité au quotidien. De manière générale, les citoyens réagissent positivement à ce rôle mis de l'avant par ces services policiers. Ainsi, les services policiers ont su comprendre la différence de cette plateforme médiatique où les échanges, les interactions, *l'autodévoilement de soi* sont privilégiés par les usagers, ce qui correspond davantage à une interaction de proximité comme le valorise l'approche communautaire.

Le deuxième élément qui ressort de notre recherche est la manière dont le SPO et le SPVG mettent de l'avant des crimes. Ils opèrent une sélection des crimes présentés qui, cette fois, se rapproche de la rentabilité de la nouvelle criminelle dans les médias traditionnels, soit celle qui crée de l'émotion ou qui correspond culturellement aux définitions de crime. La réponse est bonne, car, de manière générale, les citoyens réagissent par une approbation indirecte, en manifestant leur dégoût à l'égard de certains crimes violents, et toute une gamme d'émotions qui manifeste leur approbation que l'on agisse sur ces crimes. En présentant cette image de la criminalité, la police prolonge l'activité de nombreux médias en persuadant la population que les plus grandes menaces à l'ordre social sont les *illégalismes populaires*, détournant ainsi l'attention d'autres types de comportements ou d'incidents jugés plus graves et plus dangereux pour la population.

Le troisième élément qui ressort de notre recherche est la manière dont le SPO et le SPVG mettent de l'avant certains types d'interventions policières à l'égard de certains types de crimes; la police présente peu d'interventions policières sur les crimes économiques ou les crimes contre l'État ou l'administration de la justice et celles qu'elles présentent sont généralement celles où elles ont eu du succès. De manière générale, les citoyens réagissent positivement aux interventions présentées par le SPO et le SPVG, surtout lorsqu'elles se terminent par des finalités positives, ce qui signifie l'arrestation. Cela nous permet de constater, d'une part, que la stratégie utilisée pour mettre de l'avant leur efficacité a du succès, d'autre part, que la population s'attend à ce que la police fasse de la répression et qu'une finalité positive de ses interventions est l'arrestation et l'inculpation, venant confirmer la répression comme solution privilégiée aux crimes présentés.

Le quatrième élément qui ressort de notre recherche est la manière dont le SPO et le SPVG mettent de l'avant certaines attentes envers le public. De manière générale, les citoyens participent en grand nombre à répondre aux demandes de la police, surtout concernant l'identification et la localisation d'un suspect. En participant aux demandes de la police, la population devient non seulement une source d'information sur les activités criminelles à surveiller, mais participe à cette surveillance, devenant ainsi un producteur de nouvelles médiatiques sur la police et la criminalité et confirmant la légitimité de ses activités et le bien-fondé des crimes sur lesquels elle intervient.

En somme, même si l'image de la police fut d'abord écorchée par l'arrivée des nouveaux médias sociaux, les résultats de notre recherche démontrent que les services policiers ont maintenant repris le contrôle de leur image, en sachant judicieusement utiliser cette plateforme médiatique. Elle diffère par son mode de communication direct avec les citoyens des médias traditionnels, et les services policiers en ont tenu compte des audiences en sachant modifier

leurs stratégies de relations publiques en ce sens. C'est ainsi qu'ils ont privilégié une projection communautaire de leur rôle, proximité qui plaît aux citoyens. Ils ont utilisé les stratégies des médias traditionnels dans la présentation des crimes, soit mettre de l'avant ceux qui susciteront le plus d'émotions chez les usagers. Si cette stratégie est rentable financièrement pour les médias traditionnels, elle demeure rentable culturellement sur les médias sociaux. Ils ont mis de l'avant en majorité les interventions où ils ont eu le plus de succès, soit celles qui se sont conclues par une arrestation, projetant non seulement une image d'efficacité de leurs actions, mais que la répression est la solution. Enfin, ils ont su faire «participer» les usagers à leurs enquêtes, répondant de nouveau à la logique des médias sociaux, où la participation est un des éléments clés de leur popularité.

En ce sens, l'utilisation des médias sociaux par la police, en tant que stratégie de relations publiques judicieusement préparée, amène le public à valider publiquement ses interventions, son rôle et son efficacité. Nous pouvons ainsi conclure que cette plateforme sert à aider l'e-réputation de la police, en valorisant une image que le public aime, soit celle de la police communautaire, peu importe s'il s'agit réellement du rôle le plus important de la police ou le rôle qui est plus souvent véhiculé dans d'autres médias.

Ainsi, nous croyons notre recherche est novatrice, en ce qu'elle a démontré l'importance du médium de communication dans la compréhension de la relation médias-police, et que ces nouvelles plateformes qui permettent un contact direct avec les citoyens, du moins au Canada et dans les services de police municipaux, sont un atout supplémentaire dans la valorisation non seulement de la police et de son efficacité, mais de la logique pénale répressive à l'égard de certains crimes et criminels.

## Nécessité de recherches futures

Notre projet de recherche porte uniquement sur l'utilisation du réseau socionumérique Facebook pour l'année 2014. Nous croyons qu'il serait intéressant d'effectuer une étude longitudinale, soit une étude s'échelonnant sur plusieurs années, possiblement depuis la création du compte Facebook d'un service policier. Cela nous permettrait d'observer si la police modifie la présentation et la présence de certains messages en fonction des réactions citoyennes ou d'autres facteurs, en d'autres termes, l'évolution de sa stratégie de relations publiques en fonction de ce qui est culturellement dominant dans la vision des crimes, criminels et du système pénal.

Également, nous reconnaissons que notre étude porte uniquement sur des services municipaux de police. Il serait intéressant de voir l'usage qu'en font les corps policiers provinciaux et la GRC afin d'en analyser la projection de leur rôle et de leurs activités au regard de ce qui est projeté dans les autres médias et de la réalité de leurs activités.

Enfin, nous reconnaissons que le SPO et le SPVG effectuent un filtrage des messages et des commentaires qui se retrouvent sur leurs pages Facebook et que ce ne sont pas tous les citoyens qui utilisent ce mode de communication avec la police. Il serait intéressant d'avoir un échantillon plus représentatif de citoyens afin de connaître leurs réactions quant aux messages mis de l'avant par la police sur son rôle, les crimes mis de l'avant, ses interventions et ses attentes à l'égard des citoyens que nous avons cumulés dans notre recherche.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Agostinelli, M.M., Lombardo, E. et Triolaire, A. (2015). L'interface de service : Outil de l'e-réputation. Dans Charest, F., Lavigne, A. et Moumouni, C. (Édits.), *Médias sociaux et relations publiques* (pp. 23-40). Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Agostinho, S. (2004). Naturalistic Inquiry in e-Learning Research, *International Journal of Qualitative Methods*, 4(1), Article 2, 13 pages.
- Alasuutari, P. (1995). The Factist Perspective & Cultural distinctions. *Researching Culture. Qualitative Method and Cultural Studies*, 47-62; 63-69.
- Altheide, D.L & Schneider, C.J. (2013). *Qualitative Media Analysis*. Thousand Oaks, California : Sage Publications.
- Armstrong, D., Gosling, A., Weinman, J., & Marteau, T. (1997). The Place of Inter-rater Reliability in Qualitative Research: An Empirical Study. *Sociology*, 31(3), 597-606.
- Auray, N. (2012). Penser l'éthique du numérique : entre morale et domination. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 49-60). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- Barak, G. (1995). Media, Crime and Justice : A Case for Constitutive Criminology. Dans Ferrell, J. et Sanders, C.R. (Édits.), *Cultural Criminology* (pp. 142-166). Boston : Northeastern University Press.
- Barak, G. (2012). Media and Crime. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 372-385). Abingdon, Oxon : Routledge.
- Barhoumi, S. (2012). Facebook en Tunisie avant 2011 : Vers une transition démocratique. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 171-184). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- Barlow, D.E., & Barlow, M.H. (1999). A Political Economy of Community Policing, *An International Journal of Police Strategies & Management*, 22(4), 646-674. Tiré de <https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=181492>
- Beauchesne, L. (2010). *La police communautaire : un écran de fumée*, Montréal : Bayard Canada Livres.
- Beauchesne, L. (2014). *Introduction à la criminologie et problématiques canadiennes*. Montréal, Canada : Bayard.
- Bellino, C. (2015). Comment la notion d'expérience utilisateur peut contribuer aux pratiques professionnelles des médias sociaux. Dans Charest, F., Lavigne, A. et Moumouni, C. (Édits.), *Médias sociaux et relations publiques* (pp. 41-54). Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Berg, B. (2007). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (6<sup>e</sup> édition). Boston : Pearson/Allyn and Bacon.
- Best, J. (1995). Constructionism in Context. *Images of Issues. Typifying Contemporary Social Problems*, 2<sup>e</sup> édition, 337-354.
- Blais, M. et Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches Qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Body-Gendrot, S. (1999). La politisation du thème de la criminalité aux États-Unis, *Déviance et société*, 23(1), 75-89. doi:10.3406/ds.1999.1682
- Boyatzis, R. E. (1998). Developing Themes and Codes, *Transforming Qualitative Information: Thematic Analysis and Code Development*, 29-53.

- Boyce, J., A. Cotter et S. Perreault (2014) *Statistiques sur les crimes déclarés à la police au Canada, 2013* Canada : Statistique Canada, Publication 85-002x, Juristat.
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2008). Social networking sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Brodeur, J.-P. (2003). *Les visages de la police, pratiques et perceptions*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal.
- Brodeur, J.-P. (2011). Confiance, expertise et police, *Criminologie*, 44(1), 247-282. doi:10.7202/1001609ar
- Brown, M. (2006). The New Penology in a Critical Contexte. Dans DeKeseredy, W.S., et Perry, B. (Édit.), *Advancing Critical Criminology* (pp. 101-123). Lenham, Maryland: Lexington Books, Rowman & Littlefield Publishers
- Carbasse, R. (2012). La déontologie journalistique et les réseaux sociaux : L'encadrement de l'utilisation de Twitter par les institutions du journalisme québécois. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 203-215). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- Cardon, D. (2012). Le parler privé-public des réseaux sociaux d'Internet. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 33-45). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- Carpentier-Laberge, C. (2015). La police et Twitter : l'utilisation des médias sociaux par les services policiers canadiens Thèse de maîtrise, Université de Montréal, École de criminologie.
- Carré, D. et Panico, R. (2012). L'affichage de soi comme puissance d'agir : Contrôle social et enjeux éthiques à l'heure de l'hyperconnectivité. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 61-79). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- Carrington, K., et Hogg, R. (2002). Critical Criminologies : An Introduction. Dans Carrington et Hogg (Édit.), *Critical Criminology : Issues, Debates, Challenges* (pp. 1-12). Cullumpton, Devon : Willan Publishing
- Cellard, A. (1997). L'analyse documentaire. Dans Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer, Pires [Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives], *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 276-296). Montréal : Gaëtan Morin, Éditeur.
- Chalom, M. (1998). *Le policier et le citoyen, pour une police de proximité*. Montréal : Liber.
- Chalom, M. et Léonard, L. (2001). *Insécurité. Police de proximité et gouvernance locale*. Paris : L'Harmattan.
- Charest, F. et Bouffard, J. (2015). Les caractéristiques de l'e-influence des gestionnaires de communauté : Impacts sur l'e-réputation des organisations. Dans Charest, F., Lavigne, A. et Moumouni, C. (Édits.), *Médias sociaux et relations publiques* (pp. 101-122). Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Chermak, S. & Weiss, A. (2006). Community Policing in the News Media, *Police Quarterly*, 9(2), 135-160.
- Christensen, J., Schmidt, J., & Henderson, J., (1982). The Selling of the Police : Media, Ideology, and Crime Control, *Contemporary Crises*, 6, 227-239.
- Cooke, L., et Sturges, P. (2009). Police and Media Relations in an Era of Freedom of Information, *Policing and Society*, 19(4), 406-424. doi:10.1080/10439460903281513.
- Corner, J. (1991). In Search of More Complete Answers to Research Questions. Quantitative Versus Qualitative Research Methods: Is There a Way Forward? *Journal of Advanced Nursing*, 16(6), 718-727.

- Cousineau, M-M. (1996). De la naissance d'une affaire pénale. Centre international de criminologie comparée, *Revue du Grapp*, 1(1), 1-17.
- Crespel, É. (2012). Les enjeux des conversations sur les réseaux sociaux numériques : un jeu d'échange. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 133-149). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- DeKeseredy, W.S, et Schwartz, M. (2012). Left Realism. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 105-116). Abingdon, Oxon : Routledge.
- DeKeseredy, W.S. (2011). *Contemporary Critical Criminology*. Abingdon, Oxon : Routledge.
- DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (2012). Critical Criminology : Past, Present, and Future. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 1-8). Abingdon, Oxon : Routledge.
- DeKeseredy, W.S., Alvi, S., et Schwartz, M. (2006). Left Realism Revisited. Dans DeKeseredy, W.S., et Perry, B. (Édit.), *Advancing Critical Criminology* (pp. 19-41). Lenham, Maryland: Lexington Books, Rowman & Littlefield Publishers
- DeKeseredy, W.S., et Perry, B. (2006). Introduction : The Never-ending and Constantly Evolving Journey. Dans DeKeseredy, W.S., et Perry, B. (Édit.), *Advancing Critical Criminology* (pp. 1-8). Lenham, Maryland: Lexington Books, Rowman & Littlefield Publishers
- DeKeseredy, W.S., et Schwartz, M. (2012). Left Realism. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 105-116). Abingdon, Oxon : Routledge.
- Denzin, N.K., et Lincoln, Y.S. (1994). Introduction : Entering the Field of Qualitative Research, *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, CA: Sage, 1-17.
- Dion, S. (1992). La rupture de la quotidienneté, *Tangence*, 37, 8-15. doi:10.7202/025721ar
- Dobrovolny, J. L., & Fuentes, S. C. G. (2008). Quantitative Versus Qualitative Evaluation: A Tool to Decide Which to Use. *Performance Improvement*, 47(4), 7-14. doi:10.1002/pfi.197
- Doyle, A. (2006), «How Not to Think about Crime in the Media», *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*; 48, 6, 867-885.
- Duffy, M. E. (1985). Designing Nursing Research: The Qualitative-Quantitative Debate. *Journal of Advanced Nursing*, 10(3), 225-232.
- Dupont, B. (2002). *Construction et réformes d'une police : le cas australien (1788-2000)*, Paris, L'Harmattan.
- Dupont, B. (2004). La technicisation du travail policier : ambivalences et contradictions internes, *Criminologie*, 37(1), 107-126. doi:10.7202/008719ar
- Dupont, B. (2005). Technologie, défense nationale et sécurité intérieure : un ménage à trois dysfonctionnel. Dans Lemieux et Dupont (Édit.), *La militarisation des appareils policiers* (pp.135-156). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Dupont, B. (2007). La gouvernance et la sécurité. Dans Cusson, Dupont et Lemieux (Édit.), *Traité de sécurité intérieure* (pp. 67-80). Québec, Montréal : Hurtubise.
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The Qualitative Content Analysis Process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107-115. doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x
- Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T., Utriainen, K., et Kyngäs, H. (2014). Qualitative Content Analysis : A Focus on Trustworthiness. *Sage Open*, 4, 1-10. doi:10.1177/2158244014522633
- Ericson, R. (1982). *Reproducing Order : A Study of Police Patrol Work*. Toronto, Canada : University of Toronto Press.

- Feely, M., et Simon, J. (1992). The New Penology : Notes on the Emerging Strategy of Corrections and Its Implications. *Criminology*, 30(4), 449-474.
- Ferrell, J. (1999). Cultural Criminology, *Annual Review of Sociology*, 25(1), 395-418.
- Ferrell, J. (2003). Cultural Criminology. Dans Schwartz, M.D., et Hatty, S.E. (Édit.), *Controversies in Critical Criminology* (pp. 71-84). Cincinnati, OH : Anderson.
- Ferrell, J. et Sanders, C. (1995). *Cultural Criminology*, Boston : Northeastern University Press.
- Ferrell, J., et Websdale, N. (1999). Materials for Making Trouble. Dans Ferrell, F., et Websdale, N. (Édit.), *Making Trouble : Cultural Constructions of Crime, Deviance and Control* (pp. 3-21). Hawthorne, New York : Aldine de Gruyter.
- Ferrell, J., Hayward, K., Morrison, W., et Presdee, M. (2004). Fragments of a Manifesto : Introducing Cultural Criminology Unleashed. Dans Ferrell, J., Hayward, K., Morrison, W., et Presdee, M. (Édit.), *Cultural Criminology Unleashed* (pp. 1-9). Portland, Oregon : Glasshouse Press.
- Frank, R., Cheng, C., & Pun. V., (2011). Social Media Sites: New Fora for Criminal, Communication, and Investigation Opportunities, *Public Safety Canada*, 21, 1-27.
- Gaudreault-Perron, J. (2015). Regard sur les tendances d'usages du Web au Québec, 2003-2013. Dans Charest, F., Lavigne, A. et Moumouni, C. (Édits.), *Médias sociaux et relations publiques* (pp. 243-249). Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Godfrey, B. (2012). Critical Historical Perspectives on Crime. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 209-221). Abingdon, Oxo : Routledge.
- Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 8(4), 597-607.
- Goldsmith, A. (2013). Disgracebook Policing: Social Media and the Rise of Police Indiscretion, *Policing and Society*, 1-20. DOI:10.1080/10439463.2013.864653
- Goldsmith, A.J. (2010). Policing's New Visibility, *British Journal of Criminology*, 50, 914-934. doi:10.1093/bjc/azq033
- Grenier, I. (2015). Maintenir l'intérêt d'une communauté dans les médias sociaux : Le cas du Festival d'été de Québec. Dans Charest, F., Lavigne, A. et Moumouni, C. (Édits.), *Médias sociaux et relations publiques* (pp. 125-136). Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (2004). Competing Paradigms in Qualitative Research. Theories and Issues. *Approaches to Qualitative Research: A Reader on Theory and Practice*, 17-38.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (2004). Competing Paradigms in Qualitative Research. Theories and Issues. *Approaches to Qualitative Research: A Reader on Theory and Practice*, 17-38.
- Hanna, R., Rohm, A., & Crittenden, V. (2011). We're All Connected: The Power of Social Media Ecosystem, *Business Horizons*, 54, 265-273. doi: 10.1016/j.bushor.2011.01.007
- Hawdon, J.E., Ryan, J., & Griffin, S.P. (2003). Policing Tactics and Perceptions of Police Legitimacy, *Police Quarterly*, 6(4), 469-491. doi: 10.1177/1098611103253503
- Hayward, K., & Presdee, M., (2010). Framing Crime: Cultural Criminology and the Image. New York, USA: Routledge.
- Hsieh, H.-F., & Shannon, S. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288. doi: 10.1177/1049732305276687
- Hsieh, H., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288. doi:10.1177/1049732305276687
- Jewkes, Y. (2004). Media and Crime : Key Approaches to Criminology. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

- Kaplan, A., & Haenlein, M., (2010). Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media, *Business Horizons*, 53, 59-68. doi:10.1016/j.bushor.2009.09.003
- Kelling, G. et M.H. Moore (1988). The Evolving Strategy of Policing, *Perspective on Policing*, 4, 1-15.
- Kietzmann, J., Hermkens, K., McCarthy, I., & Silvestre, B., (2011). Social Média? Get Serious! Understanding fonctional Building Blocks of Social Media, *Business Horizons*, 54(3), 241-251. doi:10.1016/j.bushor.2011.01.005
- Kim, I. & Kuljis, J. (2010). Applying Content Analysis to Web-Based Content. *Journal of Computing and Information Technology*, 4, 369-375. doi:10.2498 /cit.1001924
- Kim, Y., et Jeong, S. R. (2015). Opinion-Mining Methodology for Social Media Analytics, *KSII Transactions on Internet and Information Systems*, 9(1), 391-406.
- Klein, A. (2012). Facebook, quand tu nous tiens. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 105-116). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- Kumar, K.S. (2004). Crime and the News Media, *Turkish Journal of Police Studies*, 1(3), 17-26.
- Kumar, V. (2012). Impact of Community Policing on Public Satisfaction and Perception of Police : Findings from India, *International Criminal Justice Review*, 22(4), 397-415.
- L'Écuyer, R. (1987) L'analyse de contenu : notion et étapes. Dans Deslauriers, J-P. (Édits.), *Les méthodes de recherche qualitative* (pp. 54-63). Sainte-Foy, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Labuschagne, A. (2003). Qualitative research – Airy Fairy or Fundamental? *The Qualitative Report*, 8(1), 100-103.
- Landreville, P. (1986). Évolution théorique en criminologie : l'histoire d'un cheminement. *Criminologie*, 19(1), 11-31.
- Landry, N. (2012). Les mouvements sociaux, les technologies médiatiques et le pouvoir. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 153-169). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- Laperrière A. (1997). Les critères de scientificité des méthodes qualitatives, *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*, 365-389.
- Larroche, V. (2015). L'influence de la marque employeur sur l'e-réputation : L'exemple de trois banques présentes sur le marché français. Dans Charest, F., Lavigne, A. et Moumouni, C. (Édits.), *Médias sociaux et relations publiques* (pp. 65-82). Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Lee, M., & McGovern, A., (2013). Force to Sell : Policing the Image and Manufacturing Public Confidence, *Policing and Society*, 23(2), 103-124. Tiré de <http://dx.doi.org/10.1080/10439463.2011.647913>
- Leishman, F. et P. Mason, (2003). *Policing and the Media: Facts, Fictions and Factions*. Cullompton : Willan Publishing.
- Lemieux, F. (2005). De la police guidée par le renseignement à la complexité des appareils policiers : les limites de l'usage des renseignements dans la conduite des affaires policières, *Criminologie*, 38(2), 1-16. doi:10.7202/012662ar
- Leroux, P. (2015). Mieux comprendre l'e-réputation : Transparence, porosité et pouvoir de transformation. Dans Charest, F., Lavigne, A. et Moumouni, C. (Édits.), *Médias sociaux et relations publiques* (pp. 185-197). Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Lieberman, J. D., Koetzle, D., & Sakiyama, M. (2013). Police Departments' Use of Facebook : Patterns and Policy Issues, *Police Quarterly*, 16(4), 438-462. doi:10.1177/1098611113495049

- Lillo, G. (1992). De quelques modulations et usages du fait divers, *Tangence*, 37, 16-28. doi: 10.7202/025722ar
- Lombard, M., Snyder-Duch, J., & Campanella Bracken, C. (2002). Content Analysis in Mass Communication: Assessment and Reporting of Intercoder Reliability. *Human Communication Research*, 28(4), 587-604.
- Lincoln, Y. S. (2002). Emerging Criteria for Quality in Qualitative and Interpretive Research. *The Qualitative Inquiry Reader*, 327-345.
- Lincoln, Y. S. (2002). Emerging Criteria for Quality in Qualitative and Interpretive Research. *The Qualitative Inquiry Reader*, 327-345.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G., (2000). Paradigmatic Controversies, Contradictions, and Emerging Confluences. Dans Denzin et Lincoln (Édit.), *Handbook of qualitative research* (pp. 163-188). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Liou, K. T., et Savage, E.G. (1996). Citizen Perception of Community Policing Impact, *Public Administration Quarterly*, 20(2), 163-179.
- Maidment, M.R. (2006). Transgressive Boundaries: Feminist Perspectives in Criminology. Dans DeKeseredy, W.S., et Perry, B. (Édit.), *Advancing Critical Criminology* (pp. 43-62). Lenham, Maryland: Lexington Books, Rowman & Littlefield Publishers
- Maigret, É. 2003. Les pièges des théories des effets directs: Paniques morales et behaviorisme. Dans *Sociologie de la communication et des médias* (pp. 53-63). Paris: Armand Colin.
- Manga, X (2015). L'animation des communautés en ligne : Vers une rhétorique du Web social. Dans Charest, F., Lavigne, A. et Moumouni, C. (Édits.), *Médias sociaux et relations publiques* (pp. 211-227). Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Manning, P.K. (2003). *Policing Contingencies*. Chicago, The University of Chicago Press.
- Martin, D., Fichelet, R. et Fichelet, M. (1977). Si la violence existe, discours du violent. *Déviance et société*, 1(3), 291-308.
- Mathieson, T (1997). The Viewer Society : Michel Foucault's Panopticon Revisited. *Theoretical Criminology : An International Journal*, 1(2), 215-232.
- Mathieson, T (1997). The Viewer Society : Michel Foucault's Panopticon Revisited. *Theoretical Criminology : An International Journal*, 1(2), 215-232.
- Matthews, R. (2012). Marxist Criminology. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 93-104). Abingdon, Oxon : Routledge.
- Mawby, R.C. (2002). *Policing Images. Policing, Communication and Legitimacy*, États-Unis/Canada, Willan Publishing.
- Mawby, R.C. (2010a). Police Corporate Communications, Crime Reporting and the Shaping of the News, *Policing and Society*, 20(1), 124-139. doi: 10.1080/10439461003611526.
- Mawby, R.C. (2010b). Chibnall Revisited: Crime Reporters, the Police and Law-and-Order News, *British Journal of Criminology*, 50, 1060-1076. doi:10.1093/bjc/azq037
- Meijer, A. et Thaens, M., (2013). Social Media Strategies: Understanding the Differences Between North American Police Departments, *Government Information Quarterly*, 30, 343-350. Tiré de <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.023>
- Melekian, B., et Wexler, C. (2013). Social Media and Tactical Considerations for Law Enforcement, *Office of Community Oriented Police Services*, U.S. Department of Justice, 60 pages.
- Messerschmidt, J.W., et Tomsen, S. (2012). Masculinities. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 172-185). Abingdon, Oxon : Routledge.
- Millette, J. (2012). Quelle éthique pour les relations publiques s'exerçant à travers les médias sociaux? Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour*

- la communication* (pp. 233-246). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- Milovanovic, D. (2012a). Critical Perspectives on Law. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 117-128). Abingdon, Oxon : Routledge
- Mucchielli, A. et Noy, C. (2005). *Étude des communications : approches constructivistes*, Armand Collin, Paris.
- Murphy, C. (1985). *Évaluation du rendement de la police : les questions, les problèmes et les solutions de rechange*, Ottawa, Solliciteur général du Canada. 28 pages.
- Muzzati, S.L. (2012). Cultural Criminology: Burning up Capitalism, Consumer Culture and Crime. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 138-149). Abingdon, Oxon : Routledge.
- Muzzatti, S.L. (2006). Cultural Criminology : A Decade and Counting of Criminological Chaos. Dans DeKeseredy, W.S., et Perry, B. (Édit.), *Advancing Critical Criminology* (pp. 63-81). Lenham, Maryland: Lexington Books, Rowman & Littlefield Publishers
- Neocleous, M. (2000). *The Fabrication of Social Order : A Critical Theory of Police Power*. London, England : Pluto Press.
- Ocqueteau, F. (2003). Comment évaluer l'impact du travail des policiers de proximité?, *Criminologie*, 36(1), 121-141. doi: 10.7202/006556ar
- Paquenséguy, F. (2015). Les limites du collaboratif dans les stratégies de communication numérique de la Fondation pour la Nature et l'Homme de Nicolas Hulot. Dans Charest, F., Lavigne, A. et Moumouni, C. (Édits.), *Médias sociaux et relations publiques* (pp. 55-64). Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
- Parent, G.-A. (1987). Presse et corps policier : complicité et conflit, *Criminologie*, 20(1), 99-120. doi : 10.7202/017248ar
- Parent, G.-A. (1990). Les médias : source de victimisation, *Criminologie*, 23(2), 47-71. doi:10.7202/017294ar
- Pires, A. (1997a). De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales. Dans Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer, Pires [Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives], *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 3-54). Montréal : Gaëtan Morin, Éditeur.
- Pires, A. (1997b). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer, Pires [Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives], *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp.113-169). Montréal : Gaëtan Morin, Éditeur.
- Pratt, J. (2002). Critical Criminology and the Punitive Society: Some New Visions of Social Control. Dans Carrington et Hogg (Édit.), *Critical Criminology: Issues, Debates, Challenges* (pp. 168-184). Cullumpton, Devon : Willan Publishing
- Presdee, M. (2000). *Cultural Criminology and the Carnival of Crime*, London ; New York : Routledge.
- Procter, R., Crump, J., Karstedt, S., Voss, A., & Cantijoch, M., (2013). Reading the riots: what were the police doing on Twitter?, *Policing & Society*, 23(4), 413-436. Tiré de <http://dx.doi.org/10.1080/10439463.2013.780223>
- Proulx, S. (2012). L'irruption des médias sociaux : enjeux éthiques et politiques. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 9-31). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.

- Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (2012). Introduction. Dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (Édits.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (pp. 1-7). Québec, Canada : Les Presses de l'Université du Québec.
- Pyett, P.M. (2003). Validation of Qualitative Research in the « Real World ». *Qualitative Health Research*, 13(8), 1170-1179. doi:10.1177/1049732303255686
- Quirion, B. (2010). Criminologie critique, publié sur *criminologie.com* le 2010-08-23.
- Renzetti, C.M. (2012). Feminist Perspectives in Criminology. Dans DeKeseredy, W.S. et Dragiewicz, M. (Édit.), *Routledge Handbook of Critical Criminology* (pp. 129-137). Abingdon, Oxon : Routledge
- Robert, P. (1981). De la criminologie de la réaction sociale à une sociologie pénale. *L'année Sociologique*, 31, 253-283.
- Sacco, V (1995). Media Constructions of Crime, *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 539, 141-154.
- Sanders, C.R. et Lyon, E. (1995). Repetitive Retribution: Media images and the Cultural Construction of Criminal Justice. Dans Ferrell, J. et Sanders, CR. (Édits.), *Cultural Criminology* (pp. 25-44). Boston: Northeastern University Press.
- Schofield, K. (2004). Collisions of Culture and Crime Media Commodification of Child Sexual Abuse. Dans Ferrell, J., Hayward, K., Morrison, W., et Presdee, M. (Édit.), *Cultural Criminology Unleashed* (pp. 121-131). Portland, Oregon: Glasshouse Press.
- Scranton, P. (2002). Defining « Power » and Challenging « Knowledge » : Critical Analysis as Resistance in the UK. Dans Carrington et Hogg (Édit.), *Critical Criminology : Issues, Debates, Challenges* (pp. 15-40). Cullumpton, Devon : Willan Publishing
- Skogan, W.G. (1998). La police communautaire aux États-Unis. Dans Normandeau, A. (Édit.), *Une police professionnelle de type communautaire*, Tome 1 (pp. 111-154). Montréal : Le Méridien.
- Spens, K.M., et Kovács, G. (2006). A Content Analysis of Research Approaches in Logistics Research. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 36(5), 374-390. doi :10.1108/09600030610676259
- Stephens, D., Hill, J., & Greenberg, S., (2011). Strategic Communication Practices : A Toolkit for Police Executives, *Office of Community Oriented Policing Services*, 128 pages.
- Stone, C.E., et Ward H.H. (2000). Democratic Policing : A Framework for Action, *Policing and Society*, 10(1), 11-45. doi:10.1080/10439463.2000.9964829
- Strauss, A.L. (1987). *Qualitative Analysis for Social Scientists*. New York: Cambridge University Press.
- Thompson, J.B. (1995). *The Media and Modernity: A Social Theory of the Media*, Stanford University Press.
- Toch, H. (2012). *Cop Watch: Spectators, Social Media, and Police Reform*. Washington, DC : American Psychological Association.
- Trottier, D. (2012a). Policing Social Media, *Canadian Review of Sociology/Revue canadienne de sociologie*, 49(4), 411-425.
- Trottier, D. (2012b). Social Media as Surveillance: Rethinking Visibility in a Converging World. Farnham, England : Ashgate.
- Trudel, L. (1990). Le pouvoir des médias, *Cahiers de recherche sociologique*, 14, 163-169. doi : 10.7202/1002096ar
- Tuarob, S., Tucker, C., Salathe, M., et Ram, N. (2014). An ensemble heterogeneous classification methodology for discovering health-related knowledge in social media messages, *Journal of Biomedical Informatics*. 49, 255-268.

- Vasquez, J.C.R. (2007). La réforme des forces de police au Canada : les tensions entre la sécurité des citoyens, les libertés fondamentales et le fédéralisme, *International Journal of Canadian Studies / Revue internationale d'études canadiennes*, 6, 161-190. doi : 10.7202/040781ar
- Wilkinson, S. (2000). Women with Breast Cancer Talking Causes : Comparing Content, Biographical and Discursive Analyses, *Feminism & Psychology*, 10(4), 431-460.
- Wilson, J.Q. et Kelling, G.L. (1998). La police et la sécurité du voisinage : les vitres cassées. Dans Normandeau, A. (Édit.), *Une police professionnelle de type communautaire*, Tome 1 (pp. 83-110). Montréal : Le Méridien.

# Annexe I

## Exemples de messages Facebook et codification

### Exemple A

Un exemple d'un message Facebook provenant du Service de Police d'Ottawa, incluant un crime, une intervention policière et une attente envers la population.



**Ottawa Police Service - Service de police d'Ottawa**  
August 20, 2014 · Edited · 

The Collisions Investigation Unit has been investigating the serious collision from Catherine Street and Kent Street which occurred Tuesday, August 12 at 10:18pm.

On Friday August 15, the victim, a 42 year old pedestrian, succumbed to his injuries.

Although the investigation is still ongoing, Eric BRIGDEN, 42 years old of Ottawa, has been charged to date, with:

- Failure to Stop; and
- Taking Vehicle without Consent.

Anyone with information in regards to this collision is asked to contact the Ottawa Police Service Collision Investigation Unit at 613-236-1222, ext. 2481, or Crime Stoppers at 613-233-8477 or toll-free at 1-800-222-8477.

-----

La victime d'une collision grave succombe à ses blessures  
<http://bit.ly/1naw5hN>



**Life threatening collision victim succumbs to his injuries**  
Life threatening collision victim succumbs to his injuries  
OTTAWAPOLICE.CA

[Like](#) · [Comment](#) · [Share](#)

 10 people like this.



**John Violette** This is why I always pay attention to the road, and never amuse the person will either stop or see me. To many times, I've seen people not paying attention, and don't notice me. Luckily I've already stopped, and I'm waiting for them to notice me. Sadly, this alone isn't always enough for people who just refuse to give the person the bike the right away. It does help though.

August 21, 2014 at 4:40pm · [Like](#)



## Exemple B

Un exemple de commentaires provenant des citoyens concernant les opérations policières pour contrer la vitesse dans les zones scolaires.



**Service de police de la Ville de Gatineau**  
September 2, 2014 · Edited ·

Trouvez-vous choquants les accidents impliquant des enfants? Vous êtes nombreux à nous écrire pour nous demander de tenir des opérations pour contrer la vitesse et veiller à la sécurité de vos enfants dans les zones scolaires. Tout comme vous, les comportements dangereux mettant la sécurité des petits en péril nous donnent des frissons dans le dos. C'est pourquoi nous serons très présents à proximité des écoles. En partageant cette vidéo de 30 secondes, aidez-nous à protéger nos enfants et à rappeler à tous et à toutes que le respect de la signalisation dans les zones scolaires, ce n'est pas une option! (NB : vous verrez que c'est mieux avec du volume!) <http://bit.ly/1o24cbW>



**Ville de Gatineau Campagne cible police avec texte low**  
Les accidents impliquant des enfants sont choquants. Vous n'avez rien à gagner à ne pas respecter la signalisation dans les zones scolaires. Ne faites pas de...  
YOUTUBE.COM

Like · Comment · Share

51 people like this.

72 shares

 **Boily Alain** Belle annonce  
September 2, 2014 at 1:50pm · Like · 1

 **Gerry Montreuil** Vous ne serez JAMAIS assez présent dans les zones scolaire pour contrer ces dangereux et dangereuse adepte du syndrome de la porte. Prêt à arriver des accidents pour ce fichu syndrome. Continué votre bon travail pour nous chauffeurs d'autobus scolaire. Merci  
September 2, 2014 at 2:02pm · Like · 1

 **Gerry Montreuil** Très BEAU message publicitaire.....  
September 2, 2014 at 2:04pm · Like · 1

 **Carol Beauchamp** je n'ai plus d'enfants a l'ecole mais 4 petits enfants Merci a tous qui veille sur eux 😊  
September 2, 2014 at 2:07pm · Edited · Like · 1

 **Noel Plouffe** Je trouve ça très choquant, mais que se soit n'importe quel personne qui a un accident à cause d' un irresponsable c'est tout aussi grave une vie c'est une vie et qu'on soit plus sévère avec les idiots qui ne devraient même pas conduire une bicyclette.  
September 2, 2014 at 5:32pm · Like · 3



**Service de police de la Ville de Gatineau** Vous avez bien raison Noel Plouffe! Tous les accidents sont choquants, qu'ils impliquent des enfants ou des adultes, surtout lorsqu'ils sont causés par des comportements dangereux. Espérons que le message passera!  
September 2, 2014 at 5:35pm · Like · 3

 **Marie-eve Fauteux** Je s' ai c'est quoi des irresponsables au volant !!! Venez faire un tour sur ma rue , le matin comme le soir après le travaille , ce n'est pas l'action qui manque !!! En plus que mes enfants doivent marcher sur le bord de la rue, car il n'y a pas de trottoirs avant un p'tit bout !!!  
September 2, 2014 at 8:31pm · Like

 **Michèle Fournier** Ma fille marche à l'école et c'est triste à dire, mais ce sont souvent des parents pressés de déposer leurs enfants à l'école qui prennent les risques les plus stupides avec les enfants des autres. Vous avez été très présents ce matin et ce midi autour de l'école et je vous en remercie.  
September 2, 2014 at 9:47pm · Like · 3

## Exemple C

Un exemple de commentaires provenant des citoyens concernant le lancement de programmes contre l'intimidation dans les écoles.



**Service de police de la Ville de Gatineau**  
November 4, 2014 · 🌐

**LANCEMENT DE DEUX NOUVEAUX PROGRAMMES**  
pour prévenir la violence et l'intimidation dans les écoles

Le SPVG a lancé aujourd'hui deux nouveaux programmes de sensibilisation, intitulés « Partenaires V.I.P (Violence-Intimidation-Prévention) pour les écoles primaires, et « A.V.I.S.E » (Arrêtons la Violence et l'Intimidation, Soyons Engagés) pour les écoles secondaires. Ces programmes ont été développés par la Division recherche, développement et stratégie organisationnelle du SPVG ...

[Continue Reading](#)



vous invitent à leur premier  
Au profit de  
**Service de police de la Ville de Gatineau**  
Police Station  
**Mercredi 13 mai** De 6h à 11h  
Restaurant La Loge  
Complexe Branchaud-Bois

8,680 Likes  
273 talking about this

[Like Page](#)

[Like](#) · [Comment](#) · [Share](#)

👍 36 people like this.

 **Stéphane Tremblay**  
Personnellement j'ai beaucoup, beaucoup de misère avec la sensibilisation des criminels et des intimidateurs. On peut sensibiliser les gens (autres que les principaux concernés) mais ça sert à quoi? La seul et unique façon de lutter efficacement contre les criminels et les intimidateurs dans les école c'est avec de lourdes conséquences qui va les dissuader de recommencer. La sensibilisation des criminels et intimidateurs dans les écoles c'est du pure niaisage, perte de temps et argent selon moi.  
November 4, 2014 at 10:40am · [Like](#) · [👍 2](#)

 **Stéphane Tremblay** C'est comme la sensibilisation pour le cellulaire au volant, ça ne sert pas à grand choses selon moi, les gens n'utilisent plus le cellulaire pour la simple raison qu'ils ne veulent pas recevoir une amende.  
November 4, 2014 at 10:51am · [Like](#) · [👍 1](#)

 **Suzanne St-Jean** Belle initiative et se donner les moyens et les identifier.  
November 4, 2014 at 10:52am · [Like](#)

 **Pharaon Pichette** Très heureux d'apprendre cette bonne nouvelle. Il faut que l'intimidation cesse.  
November 4, 2014 at 2:23pm · [Like](#)

 **Julie Lecuyer** Si c comme la pauvre ptite a buckingham , les seules personnes qui vont sensibiliser c le public ,moi je crois que chaque école devrais avoir des gardes de sécurité dans chaque coin de l'école....mais sa c mon opinion  
November 4, 2014 at 3:44pm · [Like](#) · [👍 1](#)

 **Richard Lefebvre**  
Loi des garde dans chaque coin des écoles ...est drôle elle  
Faut regarder il y a 20ans ..cetais beaucoup plus grave  
Ajd les enfant sont beaucoup plus tolérant  
Il reste toujours des exceptions mais avec des programmes comme eux et les prof qui gère les cours d'école on va les avoir  
Mais faut jamais oublier ...tout commence a la maison  
Les parents sont les premier modèle d'apprentissage  
November 5, 2014 at 8:52am · [Like](#)

 **Martine Lajeunesse** goodddd  
November 16, 2014 at 11:37pm · [Like](#)

# Codification des données

## Exemple A

Un exemple de la codification des messages Facebook du Service de Police de la Ville de Gatineau

N o.	INFORMATIONS ADDITIONNELLES (données quantitatives et non pertinentes)				QUI PARLE? (EX : La police, un citoyen, une institution communautaire)	POUR DIRE QUOI? (EX : Types de rôle de la police; types d'interventions policières; types de crimes; types d'attente envers la population; types de relations publiques).			DANS QUEL BUT? (EX : Appréciation (ou non) du rôle de la police; appréciation (ou non) des interventions policières et de son efficacité; importance et jugement quant aux types de crimes visés; importance et jugement quant aux attentes envers la population).	
	Date	J'aime	Partage	Commentaires		Thème	Code	Description		Appréciation ou non-appréciation
	1	6 janvier 2014	14	26		2	Radio-Canada (vidéo partagée par le SPVG)	Rôle de la police		Prévention
2	6 janvier 2014	25	17	12 (11 citoyens 1 police)	SPVG	Intervention policière	Enquête (suite à un appel 911)	Découverte de deux corps inanimés (victime : un homme et une femme)	1 non-appréciation (un citoyen croit que le SPVG devrait inclure plus d'info dans son message, afin que le public puisse aider la police) 16 commentaires inutiles (des blagues)	
						Attente envers la population	Info concernant un incident	Info au sujet des deux décès		
3	7 janvier 2104	22	12	0	Service de Police de Sherbrooke (partagé par le SPVG)	Rôle de la police	Sensibiliser la population	Une vidéo pour sensibiliser les gens aux dangers de la vitesse au volant	Aucun commentaire	
4	8 janvier 2014	8	0	5	SPVG	Rôle de la police	Mise à jour	Confirmation de décès des deux corps retrouvés inanimés le 6 janvier 2014 (un homme et une femme de 23 ans)	3 appréciations (les citoyens espèrent que le SPVG va retrouver les personnes responsables pour le meurtre) 2 commentaires inutiles	
						Attente envers la population	Info concernant un incident	Info pouvant faire avancer l'enquête		
						Crime	Meurtre	Double homicide		
5	9 janvier 2014	30	29	15	SPVG	Rôle de la police	Mise à jour	Un jeune homme porté disparu depuis le 15 janvier 2011 est	13 appréciations (la population est contente de la confirmation du décès;	

## Exemple B

Un exemple de la codification des messages Facebook du Service de Police d'Ottawa

N o.	INFORMATIONS ADDITIONNELLES (données quantitatives et non pertinentes)				QUI PARLE? (La police, un citoyen, une institution communautaire)	POUR DIRE QUOI? (Types de rôle de la police; types d'interventions policières; types de crimes; types de personnes visées; types de relations publiques).			DANS QUEL BUT? (Appréciation (ou non) du rôle de la police; appréciation (ou non) des interventions policières et de son efficacité; importance et jugement quant aux types de crimes visés; importance et jugement quant aux types de personnes visées).
	Date	J'aime	Partage	Commentaires		Thème	Code	Description	
	Crime		Cambriolage						
1	2 janvier 2014	2	3	0	SPO	Attente envers la population	Info concernant un incident	Le SPO demande l'aide du public pour résoudre un vol de banque	Aucun commentaire
		Crime		Vol de banque					
2	5 janvier 2014	15	0	1	SPO	Rôle de la police	Informé/ éduquer la population	Info/conseils concernant la sécurité en motoneige	1 appréciation (un citoyen trouve que le SPO fait un bon travail)
3	5 janvier	392	20	33 (31 citoyens 2 polices)	SPO	Relations publiques	Partager des photos	Nouvelle « cover photo » (photo du nouveau véhicule du SPO, le Ford Interceptor)	30 appréciations (les citoyens aiment le nouveau véhicule du SPO) 1 non-appréciation (un citoyen croit que les policiers sont des clowns) 2 commentaires police (répond aux questions des citoyens)
4	6 janvier 2014	7	2	0	SPO	Rôle de la police	Mise à jour	Accusations portées relativement à une agression au couteau survenu sur l'avenue Caldwell	Aucun commentaire
		Crime		Agression au couteau (stabbing)					
5	6 janvier 2014	11	11	3	SPO	Rôle de la police	Avertir la population	Faire attention aux chaussées glissantes (tombée de neige importante)	2 appréciations (une citoyenne remercie le SPO d'avertir la population; une citoyenne avise le public de ralentir et d'être prudent) 1 commentaire inutile
6	6 janvier 2014	10	30	2	SPO	Attente envers la population	Identifier des suspects	Identifier des suspects recherchés pour cambriolage	2 commentaires inutiles (les citoyens insultent le suspect)
		Crime		Cambriolage					
7	6 janvier 2014	18	248	3	SPO	Attente envers la	Localiser un suspect	Le SPO demande l'aide du public pour localiser	2 appréciations (les citoyens encouragent le SPO; ils ont

## Exemple C

Un exemple de la codification des commentaires des citoyens à l'égard de messages Facebook du Service de police d'Ottawa et du Service de Police de la Ville de Gatineau concernant des enjeux de relations publiques, dont les reportages sur la police et les remerciements des citoyens.

Thème 1 : Le rôle de la police							
530 messages 28,641 J'aimes 11,419 partages 2,834 commentaires							
Grandes catégories	Catégories	Sous-catégories	J'aime	Partage	Commentaires	Catégories de commentaire	Description des commentaires
Relations publiques (187 msgs 15,901 likes 2,975 shares 1,138 comments)	Reportage sur la police (13 msgs 518 likes 85 shares 58 comments)	Reportage sur une section ou une unité de la police (8)	247	40	39	Appréciation (24)	14 félicitations • « Good job » (SPO, 23 juillet). • « Great job » (SPO, 3 septembre). 8 remerciements 2 encouragements
						Non-appréciation (2)	1 citoyen demande plus d'info sur l'unité des communications s 911 1 citoyenne trouve que les gens polluent trop.
						Commentaires inutiles (11)	2 tags 2 questions concernant le travail de l'unité de communications 7 questions/réponses concernant le travail de l'unité canine (comment entrainer le chien, le rôle du maitre, etc.)
						Police (2)	1 police partage un autre reportage sur l'unité des communications du 911. 1 police partage d'autres photos concernant l'unité de la police.
	Reportage sur le travail d'un policier (5)	271	45	19	Appréciation (15)	7 citoyens remercient la police de partager cette histoire 4 citoyens trouvent que c'est une bonne histoire (powerful story, great story) 1 citoyen félicite la police 1 citoyen trouve que c'est une bonne vidéo. 1 citoyen trouve que les policiers a vélo sont efficace. 1 citoyen suggère des endroits où le policier a vélo devrait surveiller.	
					Non-appréciation		
					Commentaires inutiles (4)	1 commentaire déplaisant. 2 questions/réponses concernant le travail de cette unité 1 tag	
					Police		
	Remerciements (15 msgs 951 likes 93 shares 73 comments)	Remercier des bénévoles ou des citoyens (7)	377	28	26	Appréciation (19)	7 citoyens remercient les bénévoles. 7 citoyens félicitent les bénévoles. • « What an amazing accomplishment ! » (SPO, 8 août). 1 citoyen encourage les citoyens à continuer leur travail. 3 citoyens félicitent/remercient la police pour le programme de bénévole (pour rendre le programme ou l'évènement possible). 1 citoyenne espère que la police va refaire cet évènement l'année prochaine.
						Non-appréciation (2)	1 citoyenne demande plus de surveillance de la police dans les zones scolaires. 1 citoyen est choqué par les mots utilisés par la police (vocabulaire).
Commentaires inutiles (3)						3 questions concernant la personne dans la photo	
Police (2)						1 partage d'autres infos concernant le travail des brigadiers. 1 remercie une citoyenne pour son témoignage.	
Remise de prix (5)	277	26	29	Appréciation (27)	20 citoyens félicitent la police • « I'm so thankful that there are people like you to help watch out for the safety of our youth! Xo » (SPO, 7 mai). 7 citoyens remercient la police pour leur service		

## ANNEXE II

### Politique de filtrage des messages du SPO et du SPVG

#### Politique d'utilisation des médias sociaux du Service de la Police d'Ottawa

Les informations présentées ci-dessous proviennent directement du site Internet du Service de Police d'Ottawa et concernant la politique d'utilisation des médias sociaux par le Service de Police d'Ottawa : [Ottawa Police Social Media Policy](#)

« Social Media accounts used by the Ottawa Police Service (OPS) are not monitored 24/7 and should not be used for emergencies or for filing reports, as the OPS does not take reports of crime via email or any social media site. In case of emergency, always call 9-1-1. To file a police report, you must use our [online reporting system](#) or phone our Call Centre at (613) 236-1222, ext. 7300 or visit any of our police stations (police station locations are listed on [ottawapolice.ca](#)). If you wish to remain anonymous, please call Crime Stoppers at (613) 233-TIPS (8477) or send a tip online at [crimestoppers.ca](#).

#### Privacy on Social Media

To protect your own privacy and the privacy of others, please do not include personal information in your online interactions, including posting or linking to phone numbers, email addresses, or case number references.

Any information collected or provided through third party social media websites is for OPS use only. See "Collected Information".

#### Social Media Interactions

OPS will engage in dialogues with users when possible. OPS replies to comments in the official language they were posted in, however cannot commit to replying to all user comments. OPS reserves the right to edit, remove or block comments/users that it deems at its sole discretion to be inappropriate or likely to impede the normal flow of discussion, including but not limited to comments that are abusive, insulting, inaccurate, irrelevant, or incomprehensible. OPS may also remove comments that are posted by a user who is not the author. User comments do not represent the views of OPS or the City of Ottawa. OPS monitors user comments and may participate or remove comments. OPS reserves the right to remove photos or representations that it deems at its sole discretion to be inappropriate, including but not limited to misuse of representation, or representation for which permission was not given. If applicable, comments may be held for moderation and will be addressed at the discretion of OPS.

Posting on public social media sites makes your opinions, messages, posted photos, links or other posted content public. It is in the discretion of the Ottawa Police Service which comments will be archived, removed or used. Members of the Ottawa Police Service using social media are expected to conduct themselves professionally and respectfully. All members of the Ottawa Police Service are subject to [Professional Standards Section](#) investigations and complaints under the [Ontario Police Services Act](#). »

## **Politique d'utilisation des médias sociaux du Service de Police de la Ville de Gatineau**

Les informations présentées ci-dessous proviennent directement du site Internet de la Ville de Gatineau et concernant la politique d'utilisation des médias sociaux par le Service de Police de la Ville de Gatineau : [Nétiquette](#)

### **Comportements attendus :**

La Ville de Gatineau souhaite qu'il n'y ait que des échanges harmonieux dans les médias sociaux. Elle encourage les échanges entre tous, mais certains comportements sont attendus :

- aucune information personnelle à propos d'un autre utilisateur, d'autrui ou d'un employé;
- aucune attaque ou insulte;
- aucun propos discriminatoire, diffamatoire ou sexiste;
- aucun propos politique ou commentaire désobligeant ou offensant envers le maire, les conseillers municipaux, la Ville de Gatineau ou les employés;
- aucun commentaire incitant à la haine raciale, religieuse, ethnique ou autre;
- aucun langage grossier;
- aucune promotion ou acte pour discréditer un parti politique ou ses représentants;
- les commentaires doivent être pertinents et avoir un lien avec le contenu des sujets publiés;
- aucun commentaire publié à répétition, pourriels et publicité sous toutes ses formes.

La Ville de Gatineau n'est pas responsable des commentaires et des opinions des utilisateurs. La Ville de Gatineau autorise les utilisateurs à ajouter des hyperliens pourvu que le contenu soit en lien avec les sujets abordés. Il est entendu que la Ville de Gatineau n'est pas responsable du contenu de ces sites externes.

### **Modération**

Afin de s'assurer d'obtenir des échanges constructifs et respectueux, la Ville de Gatineau modère tous les commentaires créés ou partagés dans les médias sociaux. La Ville de Gatineau se réserve le droit de supprimer tout commentaire qu'elle juge inapproprié ou qui ne respecte pas la présente directive ou les conditions d'utilisation des médias sociaux. La Ville de Gatineau peut également bannir un abonné ou un adepte si elle constate que ce dernier ne respecte pas les règles établies.

### **Délai de réponse**

En temps normal, la Ville de Gatineau s'assure de donner suite aux échanges formulés sur sa page Facebook ainsi que son fil Twitter. Une veille constante des médias sociaux est donc effectuée. Même si l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, des vérifications doivent être effectuées auprès des différents services. Un délai est donc à prévoir lorsque requis.