

PROJET TRAITS D'UNION :

Compétences interculturelles en action

Secteur des Services de police : Longueuil et Laval



Nancy Gagné
Angéline Martel
Jean-Luc Bédard
Paul Bleton
Marta Massana
Gilles Rioux
Kevin Wilson

Extrait du Rapport de recherche en préparation :
cinq secteurs d'intervention à Montréal, Longueuil et Laval (Québec)

PROJET TRAITES D'UNION :
Compétences interculturelles en action
Secteur des Services de police : Longueuil et Laval

**Extrait du Rapport de recherche en préparation : cinq secteurs
d'intervention à Montréal, Longueuil et Laval (Québec)**

**Nancy Gagné, Angéline Martel, Jean-Luc Bédard, Paul Bleton, Marta Massana,
Gilles Rioux et Kevin Wilson**

Remerciements

Cette étude n'aurait pu être réalisée sans la collaboration et la participation d'intervenants des secteurs publics des bibliothèques, bureaux de Services Québec, services de police, Service de sécurité incendie de Montréal pour ses premiers répondants et Urgences-santé, qui ont volontairement accepté de fournir leurs points de vue lors des groupes de discussion. Nous les remercions de leur contribution.

Nous remercions également nos fidèles assistantes de recherche pour leur travail méticuleux et soutenu : Andréanne Bernier, Camille De la Vega, Camille Girard-Marcil et Fabienne Girouard. L'animateur des groupes de discussion a également apporté son expertise ; nous remercions Guy Grenier.

Nous remercions également Julie Veilleux et Mireille Elchacar pour la révision linguistique.

Enfin, cette recherche n'aurait pu être réalisée sans le soutien logistique de l'Université TÉLUQ. Merci.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut Jacques-Couture (<https://www.teluq.ca/institut-jacques-couture/>) et sur celui du GEDCIQ (<https://gedciq.org/>).

Dépôt légal – 3^e trimestre 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN :

Avec la participation financière de :

Québec 

Table des matières

Sommaire	4
Questions de recherche.....	5
Méthodologie	6
1 Recherche de terrain.....	6
2 Des secteurs d'intervention au cœur de la diversité culturelle : Services de police.....	6
3 Bilan du secteur d'intervention des Services de police.....	8
3.1 <i>Résumé des constats</i>	8
3.2 <i>Profil des participants des services de police</i>	9
3.3 <i>État de la situation</i>	9
3.4 <i>Acquis diversifiés en interculturel</i>	10
3.5 <i>Enjeux interculturels</i>	12
3.6 <i>Enjeux conjoncturels</i>	14
3.7 <i>Besoins identifiés en matière de compétences interculturelles</i>	15
3.8 <i>Développement des compétences interculturelles : format et stratégies</i>	20
3.9 <i>Conclusion</i>	23
Références	24

Sommaire

Le *Projet Trait d'unions : compétences interculturelles en action* a pour objectif de répertorier les diverses positions prises par des intervenants de cinq secteurs de services publics pour interpréter et décrire leurs besoins, leurs attentes et leur compréhension des compétences interculturelles en regard de ce qui leur serait nécessaire dans le cadre de leur travail. Cette recherche de terrain, complétée par une synthèse documentaire, vise ultérieurement à permettre de concevoir et préparer des formations, ou d'autres stratégies de développement, qui permettent conjointement l'acquisition de compétences interculturelles et leur application dans les milieux diversifiés de chaque groupe ou secteur d'intervention. Ont participé à la recherche de terrain, 85 intervenants en provenance de cinq secteurs de services publics, à savoir : bibliothèques, bureaux de Services Québec, services de police, SIM pour ses premiers répondants et Urgences-santé. Les onze rencontres se sont déroulées entre le 29 novembre 2019 et le 16 février 2020. La recherche de terrain est complétée par une synthèse documentaire.

Les constats qui se dégagent des points de vue exprimés par les participantes et participants de chacun des secteurs d'intervention se veulent aussi exhaustifs que possible, sans censure. Ils sont présentés dans l'esprit de la recherche : celui de donner la parole aux intervenants et d'alimenter les discussions quant à la conception de formations ou autres stratégies pédagogiques diversifiées de développement des compétences interculturelles.

Les points de vue exprimés par les participants ne sont ni consensuels parmi les professionnels des différents secteurs d'intervention, ni représentatifs des points de vue des auteurs du rapport.

Questions de recherche

Afin de mieux comprendre les besoins et les axes de formation nécessaires aux intervenants des différents secteurs visés, la présente étude tente de répondre à la question suivante :

Comment concevoir et préparer des formations qui permettent conjointement l'acquisition de compétences interculturelles et leur application dans les milieux diversifiés de chaque groupe ou secteur d'intervention?

Afin d'identifier les conditions à réunir pour implanter avec succès des formations au développement des compétences interculturelles et dans le but d'optimiser le contenu de ces formations, destinées aux professionnels, aux gestionnaires et aux divers intervenants des organismes publics et parapublics, deux sous-questions de recherche sont donc ajoutées :

1. *Quel serait le contenu d'un premier niveau de la formation (Niveau 1) de nature transversale (cadre historique, juridique, politique, contextuel, méthodologique et éthique) réunissant les connaissances de base en matière d'immigration et de compétences interculturelles?*
2. *Quel serait le contenu d'un second niveau de la formation (Niveau 2) de type situationnel, où le contenu et les compétences interculturelles émergent de l'expérience en contexte d'intervention, de stage, etc., ainsi que du processus de réflexion et d'évaluation qui en découle?*

Méthodologie

L'étude repose sur deux approches méthodologiques complémentaires : la recherche de terrain et la recherche documentaire.

1 Recherche de terrain

Deux critères de sélection ont présidé au choix de ces secteurs d'intervention pour la recherche de terrain : (1) un critère géographique de régions peuplées comportant un haut niveau de personnes issues de l'immigration et (2) un critère organisationnel de secteur exigeant une intensité de rapports avec des populations issues de la diversité ethnoculturelle.

En somme, les participants sélectionnés répondent à trois conditions :

1. Ils exercent leurs fonctions dans des milieux de concentration de la diversité ethnoculturelle;
2. Ils ont des rapports soutenus avec des populations issues de la diversité ethnoculturelle;
3. Ils font partie du secteur public.

2 Des secteurs d'intervention au cœur de la diversité culturelle : Services de police

Deux services de police ont participé à la recherche de terrain, celui de l'agglomération de Longueuil et celui de la Ville de Laval.

Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL). Depuis 2006, le Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL) œuvre sur un territoire qui comprend les villes de Boucherville, Brossard, Longueuil (arrondissements Greenfield Park, Saint-Hubert et Vieux-Longueuil), ainsi que les villes de Saint-Bruno-de-Montarville et Saint-Lambert (Service de police de l'agglomération de Longueuil, 2020). L'agglomération de Longueuil compte plus de 430 000 habitants. Selon le *Rapport des activités 2018* du SPAL (Service de police de l'agglomération de Longueuil, 2019), il comptait 582 policiers dont 41 autochtones ou issus de minorités ethniques ou minorités visibles.

Le SPAL est un des services de police au Québec disposant d'une équipe d'agents préventionnistes, appelés « sociocommunautaires ». Leur présence au sein du Service a permis, en dépit d'une vision partagée par les différentes directions du rôle du policier comme cloisonné à l'identité de « combattant du crime » (Dagher, 2018), le développement de pratiques de prévention : sensibilisation envers les autres acteurs de l'agglomération, présence active dans les écoles et auprès de certains organismes communautaires ainsi que sur des tables de concertations.

Aujourd'hui, le SPAL se dit une police de concertation qui accompagne et agit avec les citoyens et les communautés dans des rapports plus égalitaires et dans la recherche de solutions communes (Dagher, 2018). Ainsi, au SPAL, « les policiers s'éloignent de leur image de « combattants du crime », pour laisser place à une police plus près du citoyen, plus préventive, qui veille à maintenir le sentiment de sécurité auprès de la population » (Service de police de l'agglomération de Longueuil, 2019, p. 14).

Service de police de Laval (SPL). Le Service de police de Laval (SPL) dessert la ville de Laval, une ville de plus de 439 000 habitants qui a connu un essor économique et démographique important au cours des dernières décennies. Cet essor a engendré de nombreux changements au sein de la population lavalloise (Service de police de Laval, 2020). Il compte plus de 615 policiers qui « travaillent pour maintenir un environnement des plus sécuritaires pour la communauté lavalloise » (Service de police de Laval, 2020).

Le SPL favorise une approche participative dans son analyse des tendances sociales et criminelles. C'est cette approche qui guide ses pratiques policières. Le Service est organisé selon les principes de l'approche communautaire et ses activités sont orientées selon les besoins des citoyens. Des activités de prévention et de rapprochement sont déployées de manière à agir concrètement auprès de la population. Il dispose notamment en son sein d'une unité particulière, « Urgence sociale », dont la fonction est d'assumer une permanence d'évaluation sociale et d'accompagnement des citoyens en cas de sinistre ou éprouvant des situations de détresse (Service de police de Laval, 2020).

3 Bilan du secteur d'intervention des services de police

3.1 Résumé des constats

Concepts et conceptions

1. La sensibilité et les acquis au regard des enjeux interculturels varient selon les participants aux deux groupes de discussion des policiers. La moitié des participants a déjà pris part à un important programme de formation en développement de compétences interculturelles.

Constats spécifiques au milieu

2. Selon les participants, les enjeux interculturels fréquents que vivent les policiers sont liés aux difficultés de communication en cas de barrière linguistique.

3. Les participants évoquent aussi les différences culturelles alors que les codes culturels (valeurs et pratiques) de certaines personnes issues de l'immigration sont différents (par exemple, rapport au genre).

4. Les participants des groupes de discussion des policiers indiquent que la représentation du policier dans les médias, et dans la société en général, est un enjeu et une source de tension dans l'ensemble de leur pratique.

Besoins liés à la formation

5. Les participants estiment qu'un rapprochement avec les collectivités ethnoculturelles, et plus généralement avec la population, serait bénéfique à leurs interventions.

6. Leurs besoins concernent notamment une meilleure connaissance des collectivités ethnoculturelles et des réalités migratoires, mais également l'acquisition de meilleures habiletés communicationnelles.

7. Les participants des groupes de discussion souhaitent recevoir une formation en adéquation avec leur réalité et leur milieu de travail.

8. La formation devrait être offerte autant aux cadres qu'aux patrouilleurs afin d'assurer une cohérence dans leurs actions.

9. Les participants des groupes de discussion estiment qu'une formation aux compétences interculturelles adéquate doit être interactive; elle doit permettre l'échange et la rencontre.

3.2 Profil des participants des services de police

Les groupes des policiers interrogés lors des rencontres de discussion sont constitués de 19 participants (10 femmes et 9 hommes, âge médian = 37 ans) exerçant des fonctions d'agent d'affaires publiques, de patrouilleur, de détective ou d'enquêteur et de chef de division sur le territoire métropolitain. L'expérience médiane des participants est de 10 années de service dans leur poste actuel.

En lien avec les connaissances antérieures, les participants ont noté leur niveau de connaissances interculturelles sur une échelle (1 = bonnes, 2 = moyennes et 3 = faibles). La moyenne se situe à 1,84 pour ce groupe. Sur une même échelle, ils ont également été invités à décrire leur motivation à recevoir une formation en compétences interculturelles. La moyenne rapportée se situe à 1,26 pour ce groupe.

Au cours des discussions, les participants ont échangé sur leurs expériences relatives aux questions interculturelles. Ils ont abordé le concept de culture et d'interculturel, puis ils ont fait état des enjeux interculturels fréquemment rencontrés dans leur milieu de travail, pour enfin faire part des compétences qu'ils souhaitent améliorer et des connaissances qu'ils espèrent acquérir. Les participants ciblent quelques pistes de changement afin d'être mieux outillés pour répondre adéquatement aux problématiques soulevées et à leurs besoins.

3.3 État de la situation

Cette section présente la compréhension des concepts de culture et celle de compétence interculturelle des participants des groupes de discussion des policiers.

Compréhension des concepts : culture et interculturel. Lorsqu'il est question de définir la culture, les participants se rapportent essentiellement à la vie en communauté, abordant les valeurs, les mœurs, les croyances, les traditions, la religion ainsi que les habitudes de vie et l'habillement. D'autres notions sont liées aux origines ethniques, comme la langue. Ils ajoutent des variables individuelles telles que la nationalité, l'orientation sexuelle et la condition socioéconomique.

Les participants des groupes de policiers ne définissent pas directement l'interculturel ni la compétence interculturelle, mais dégagent quelques éléments les caractérisant en ce qui a trait à la communication et à la rencontre. En effet, les participants s'accordent sur le fait que les compétences interculturelles se développent principalement dans la rencontre avec des personnes issues de collectivités ethnoculturelles différentes de la leur. Ces compétences concernent donc l'échange, y compris celui avec des membres d'une même culture, les expériences, les doutes et les réflexions liés à l'interculturel. Des participants soulignent le fait que ces compétences s'acquièrent et s'affinent au rythme de la pratique. Pour les illustrer, une participante mentionne la maîtrise de plusieurs langues comme étant des signes de compétences interculturelles. Un autre exemple est celui d'avoir des connaissances spécifiques et historiques relatives à différentes collectivités ethnoculturelles.

Enfin, plusieurs participants issus des deux groupes de discussion estiment avoir bien saisi la notion de communication interculturelle ainsi que la nécessité de cet enjeu. En effet, l'ensemble des commentaires exprime une nécessité de réfléchir à cette question : « le visage de la population change, je pense que l'adaptation du service de police doit être là aussi » (P31).

3.4 Acquis diversifiés en interculturel

Les participants des groupes de discussion des policiers exposent leurs acquis et leurs expériences variés en lien avec l'interculturel. Ils expliquent également la nature de leurs interventions. Afin de bien représenter les conditions différentes des deux groupes de policiers rencontrés, cette section distingue parfois chacun des deux groupes lorsque cela s'avère important puisqu'ils possèdent un bagage très différent en matière de compétences interculturelles.

En un premier temps, l'un des groupes rapporte le suivi fréquent de formations; celles-ci ne sont toutefois pas axées spécifiquement sur l'intervention avec des personnes issues de collectivités ethnoculturelles. Une participante estime que ces formations générales manquent de pertinence et ne sont pas adaptées à leur clientèle.

Par la suite, l'autre groupe explique avoir participé à un stage de formation, à l'automne 2019.¹ Les participants font part des connaissances et compétences acquises à la suite de cette formation ainsi que de certains éléments qu'ils estiment être particulièrement pertinents. Les participants expliquent que la formation reçue a influencé leur regard sur les populations à risque de marginalisation, les conditions favorisant les multiples détresses et la place de leurs pratiques professionnelles au sein de la société. Par des rencontres et des activités menées auprès des bénéficiaires, et les échanges en marge de celles-ci, ils ont développé une meilleure compréhension de l'autre. Cette compréhension a eu pour conséquence qu'ils réagissent mieux lors de certaines interventions.

L'image de l'iceberg est utilisée par une participante de ce groupe de discussion pour illustrer la façon de prendre en considération une personne lors d'une intervention. Pour elle, le programme lui a permis de réaliser qu'il y a « beaucoup de glace sous l'eau » et les outils acquis peuvent servir « à aller chercher ensemble » ce qui ne se voit pas (P34). Les exemples font notamment référence à des interventions impliquant des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. À ce titre, un participant raconte que le programme l'a aidé à développer la sensibilité nécessaire lui permettant de reconnaître désormais facilement une personne autiste. Selon un autre participant, cette formation lui

¹ La formation consistait en un stage de cinq semaines durant lequel les participants ont pu visiter plusieurs milieux et ressources de Longueuil, sans leur uniforme ni leur arme. Ils ont ainsi été confrontés à divers enjeux socioéconomiques et interculturels. Les participants ont eu l'occasion de créer un contact avec des personnes issues de différentes communautés ethnoculturelles cohabitant sur le territoire de l'agglomération de Longueuil et de prendre part à certaines activités telles que partager un repas ou assister à une cérémonie religieuse.

a donné les outils afin « de ne pas juste voir la personne qui est en crise, mais de considérer un peu son passé, pourquoi il en est rendu là, sa situation... qu'est-ce que ça cache en dessous » (P33).

Les nombreux exemples invoqués par les participants de ce groupe de discussion font état d'une sensibilité et d'une compréhension accrues en contexte interculturel. Par exemple, à la suite d'une visite dans un lieu de culte, un participant confie avoir « compris certaines choses » et, malgré les possibles désaccords, « au moins on a réussi à comprendre pourquoi ils pensaient ça et pourquoi ils agissent comme ça » (P30). Ces connaissances se transposent dans la pratique, comme l'exprime une participante qui explique que le fait d'avoir pu discuter avec des gens de différentes cultures a eu comme résultat qu'elle tente désormais de négocier autrement, en utilisant d'autres outils.

Un autre participant de ce groupe de discussion mentionne que cette formation lui a fourni le bagage nécessaire afin qu'il puisse à son tour sensibiliser ses collègues policiers. Son expérience de terrain, les situations vécues, les personnes et les organismes rencontrés lui permettent de conscientiser ses pairs aux risques de stigmatiser ou d'entretenir des préjugés à l'égard de certains groupes. Selon les participants de ce groupe de discussion, les rencontres dans le cadre du programme ont été positives de part et d'autre. De plus, elles ont été l'occasion pour les collectivités ethnoculturelles de voir « qu'il y a un être humain en arrière de l'uniforme » (P32). En ce sens, elles ont contribué à une meilleure compréhension du rôle des policiers par les citoyens.¹

Selon ce groupe de discussion, outre les acquis liés à l'interculturel, d'autres éléments ont été bénéfiques tels qu'une meilleure connaissance des ressources sur leur territoire et l'importance de « prendre le temps ». En effet, aller à la rencontre de certains organismes de leur territoire a été une opportunité de créer des liens avec plusieurs intervenants communautaires qui œuvrent au sein de ces organismes. À cet égard, une participante mentionne l'importance de prendre le temps d'établir une rencontre dans un contexte interculturel et confie qu'il s'agit d'une prise de conscience majeure dans son expérience : « Prendre le temps, prendre le temps d'écouter, prendre le temps de regarder, d'observer, de répondre » (P37). Enfin, des participants évoquent l'effet concret et rapide que cette formation a eu sur leur pratique professionnelle. Ainsi, plusieurs décrivent que depuis leur retour au travail, ils se servent presque quotidiennement des pratiques apprises durant leur stage. Ces acquis s'expriment dans leur façon d'entrer en contact et d'interagir avec les citoyens, mais également dans le réflexe de les référer, le cas échéant, à un organisme communautaire de leur secteur.

En somme, les principaux acquis du programme suivi par les participants de ce groupe de discussion qui ont été soulevés s'articulent autour de l'empathie, d'une compréhension accrue de l'autre, d'une meilleure connaissance des ressources existantes sur leur territoire et d'une plus grande réflexivité face à leur travail.

Les acquis en compétences interculturelles des deux groupes de policiers rencontrés sont donc très variés.

La sensibilité et les acquis au regard des enjeux interculturels varient selon les deux groupes de policiers rencontrés lors des groupes de discussion. La demie des participants a pris part à un programme de formation en développement de compétences interculturelles.

3.5 Enjeux interculturels

Les participants des groupes de discussion des policiers décrivent différentes problématiques touchant à l'interculturel ; celles-ci sont, de façon générale, considérées comme étant des entraves importantes à leur travail. Le tableau 1 les résume.

Tableau 1 *Services de police : Difficultés liées à l'interculturel*

Difficultés	Exemples
Difficultés communicationnelles afin d'intervenir de façon efficace en cas de barrière linguistique et d'inconfort dans la communication	Lorsqu'une personne ne peut s'exprimer ni en français ni en anglais et qu'aucun policier ne peut s'exprimer dans la langue du citoyen.
Différences culturelles alors que les codes culturels (valeurs et pratiques) de certaines personnes issues de l'immigration sont différents	Lors d'un rapprochement difficile entre le policier et le citoyen.
	Lorsque le policier ne peut s'adresser à une personne du sexe opposé.
	Lorsque l'autorité de l'agent de police n'est pas reconnue ni respectée par le citoyen.

Difficultés de communication. Le principal enjeu communicationnel rapporté par les policiers des groupes de discussion s'avère celui de la barrière linguistique.

Plusieurs anecdotes partagées par les participants offrent des exemples de situations dans lesquelles l'utilisation d'outils de traduction automatique en ligne, et plus rarement d'interprètes, est nécessaire. Au-delà des difficultés qu'un tel besoin peut causer lors d'une intervention, les participants décrivent les conséquences que la barrière linguistique peut entraîner dans tout le système. À titre d'exemple, un grand nombre de policiers peuvent être mobilisés pour un déplacement d'urgence extrême alors que les répartiteurs du service 911 ne connaissent pas le type de situation ni sa gravité : « ils disent "on a une barrière linguistique" pis ils nous demandent de se déplacer là en urgence parce qu'ils ne comprennent absolument pas ce qui se passe » (P31).

La difficulté à communiquer est également abordée de façon plus large puisque certains participants évoquent un inconfort lorsqu'ils doivent interagir avec un membre d'une autre collectivité ethnoculturelle.² L'expression « mettre des gants blancs » pour interagir avec des membres de collectivités ethnoculturelles est utilisée à plusieurs reprises pour exprimer cet inconfort. D'autres participants disent ressentir une certaine exclusion de la part de membres de certaines collectivités ethnoculturelles. De la même manière, certains participants indiquent vivre des difficultés à communiquer avec des membres de certaines collectivités, et ce, malgré leurs efforts de rapprochement.

Différences culturelles. Certains participants des groupes de discussion des policiers utilisent l'expression « clashes culturels » pour décrire les difficultés relationnelles dues aux codes et valeurs différents. L'un des participants explique que « nos valeurs se confrontent souvent à leurs valeurs » (P28). Dans ce registre, les deux principaux types d'enjeux relationnels discutés par les participants sont le rapport de genre et, plus généralement, le rapport des individus face à l'autorité.

D'une part, le rapport de genre est dépeint par les participants comme un élément conflictuel majeur. Les participants des groupes de discussion des policiers décrivent des situations lors desquelles des policières se voient empêchées d'agir dans une intervention parce que leur autorité n'est pas reconnue; ou, à l'inverse, des policiers masculins ne peuvent pas s'adresser à une femme.

D'autre part, des participants des groupes de discussion des policiers abordent l'enjeu du rapport à l'autorité de manière globale. Ceux-ci disent plus précisément être l'objet de méfiance de la part de membres de certaines collectivités ethnoculturelles; selon eux, « culturellement, pour [ces groupes] la police signifie autre chose » (P26). En ce sens, plusieurs participants estiment que le principe d'autorité policière n'est pas reconnu de manière uniforme par des membres de certaines collectivités ethnoculturelles.

De plus, dans plusieurs cas, le rapport au genre est étroitement lié à l'autorité. Par exemple, un participant aux groupes de discussion des policiers fait part de cette situation : un adolescent a refusé aux policiers d'entrer chez lui pour aller chercher un membre de la famille qui avait pourtant réclamé leur assistance. Le policier explique avoir reçu l'appel de la sœur du jeune homme et donc l'autorisation d'intervenir, ce à quoi le jeune homme a répondu « ma sœur, elle a pas d'autorisation à donner à personne, c'est moi le boss! » (P35).

Selon les policiers des groupes de discussion, les réactions varient quant à la façon de répondre à ces situations. Certains mentionnent que le défi demeure celui d'adapter leurs interventions sans dénaturer leur travail. En conséquence, certains participants perçoivent deux manières d'intervenir, soit en imposant leur autorité ou soit en étant plus tolérant.³

Selon les participants, les enjeux interculturels fréquents que vivent les policiers sont liés aux difficultés de communication et aux différences culturelles reliées aux perceptions et aux valeurs.

3.6 Enjeux conjoncturels

D'autres enjeux ont émergé lors des discussions des deux groupes de policiers rencontrés, enjeux qui influencent le travail du policier lors d'interventions en contexte interculturel. Le premier enjeu fait part des différences de perceptions et de représentations du policier. Le second concerne le temps, celui-ci étant considéré comme une contrainte ayant d'importantes conséquences sur leur travail.

Enjeux de représentations. Un enjeu important pour les participants aux groupes de discussion s'avère celui de la représentation du policier dans la société. Certains participants soulignent que leur travail peut être mal compris par la population et que les citoyens ont parfois « une mauvaise perception de ce qu'on fait » (P31). Un participant avance même que certaines personnes issues des communautés ethnoculturelles expriment de la réticence envers les policiers de crainte d'être perçues comme étant en lien avec eux. D'autres participants donnent l'exemple de la réaction de certains enfants exprimant leur peur des policiers : plusieurs participants fournissent des exemples de telles situations. D'autres participants relèvent plutôt des exemples de confrontations. Un participant explique que lors de certaines interventions « des enfants me disaient "Non, j'ai pas d'affaire à t'écouter ! Mon père m'a dit, y faut pas écouter la police" » (P19).

Plusieurs participants affirment que cette représentation erronée des policiers est parfois véhiculée par certains médias en quête de sensationnalisme, de « quelque chose qui tape à l'œil » (P31). Ils soulignent pourtant que la représentation de la police a beaucoup changé depuis les dernières années : « il y a 15 ans, tout ce qu'on entendait, c'est police communautaire pis maintenant, tout ce que t'entends, c'est police raciste, brutale » (P32). Le participant s'appuie sur le fait que l'on voit de plus en plus fréquemment des cas où l'on filme les policiers plutôt que de leur venir en aide, ce qui selon lui perpétue cette image négative des policiers.

Les participants des groupes de discussion des policiers indiquent que la représentation du policier dans les médias, et dans la société en général, est un enjeu et une source de tension dans l'ensemble de leur pratique.

En résumé, selon les participants aux groupes de discussion des policiers, la représentation des policiers dans les médias, et plus globalement dans la société, apparaît comme une

réalité qui, selon eux, interfère avec leur mission professionnelle et freine aussi le recrutement de la relève. Selon eux, cette image complique d'autant plus le développement de liens avec la population et les collectivités culturelles.

Enjeux de temps. Le temps est considéré par les participants comme un enjeu contraignant et déterminant dans le déroulement de leurs interventions, les empêchant ainsi d'accorder l'attention nécessaire à la dimension interculturelle de l'intervention. Les allusions au manque de temps sont nombreuses lors des discussions des deux groupes. Un participant déplore la pression qu'ils subissent de devoir se libérer le plus rapidement possible afin de passer à un autre appel. Selon les participants, cette contrainte peut empêcher les suivis lors des interventions et nuit au rapprochement avec le citoyen. Les participants soulignent que leurs interventions changent, notamment à cause de cette pression croissante pour limiter le temps. Cette situation était différente auparavant, disent-ils. En preuve, ils évoquent un temps révolu, une autre réalité où « [l'on] patrouillait, on avait le temps d'aller voir des ressources, voir ci, voir ça... sortir du char et parler » (P29).

Mises à part des interventions plus longues et les pressions pour en limiter la longueur, d'autres facteurs sont soulevés par les participants pour expliquer l'enjeu lié au temps. D'une part, les participants décrivent le manque d'effectifs au sein des services de police depuis quelques années. Ils indiquent que bien qu'ils aient un secteur attribué, les policiers sont fréquemment amenés à se déplacer à l'extérieur de leur secteur, en raison du manque de personnel. D'autre part, les participants mentionnent l'introduction de nouvelles tâches qu'ils jugent accaparantes : par exemple, l'écriture détaillée d'un rapport après chaque intervention, y compris celles qu'ils considèrent anodines ou résolues rapidement. Selon les participants, ces tâches ont un impact sur le temps des policiers.

Les participants des groupes de discussion des policiers indiquent que la rapidité avec laquelle ils doivent exécuter leurs interventions interfère avec une certaine proximité avec le citoyen et peut compromettre la qualité d'une intervention. Selon eux, cet enjeu exerce une influence considérable sur toutes les problématiques rencontrées dans l'exercice de leur fonction puisqu'ils disent ne pas disposer d'assez de temps pour établir la communication nécessaire, voire indispensable, au bon déroulement de leurs interventions.

3.7 Besoins identifiés en matière de compétences interculturelles

Les besoins exprimés par les participants des groupes de discussion des policiers s'articulent autour de plusieurs axes. D'une part, ils expriment un besoin de rapprochement entre les policiers et la population ; en plus d'accroître les opportunités de rencontres, ce rapprochement apporterait une meilleure connaissance des différentes collectivités ethnoculturelles ainsi que le développement d'habiletés communicationnelles chez les policiers. D'autre part, ils expriment un besoin de valorisation du rôle de leur profession dans la société. En ce sens, les participants ont indiqué leur souhait que la formation existante relative aux compétences interculturelles soit renouvelée afin qu'elle réponde plus efficacement aux enjeux actuels. Le tableau 2 résume ces besoins qui sont par la suite expliqués.

Tableau 2 Services de police : besoins identifiés

Besoins	Objectifs
Promouvoir le rapprochement entre les cultures : rencontre et communication	Favoriser les espaces de rencontre avec la population. Développer les habiletés communicationnelles. Déconstruire les préjugés. Acquérir des connaissances des « autres cultures. » Encourager la curiosité et prendre la responsabilité de s'informer. Acquérir une meilleure connaissance des réalités migratoires.
Mieux faire connaître le rôle du policier à la population	Favoriser les espaces de rencontre avec la population. Mieux informer le nouvel arrivant du rôle du policier.
Adapter la formation destinée aux nouveaux policiers	Mieux préparer aux réalités interculturelles dès le début des études jusqu'à l'entrée en poste.

Favoriser le rapprochement avec la population : espaces de rencontres, habiletés communicationnelles et connaissances spécifiques. Un grand nombre de besoins exprimés par les participants aux groupes de discussion des policiers concerne la rencontre concrète entre l'agent et l'individu issu d'une autre collectivité ethnoculturelle. Pour que celle-ci soit fructueuse, plusieurs souhaits ont été exprimés par les participants. Ils soulèvent l'importance d'avoir des espaces de rencontre, de développer de bonnes aptitudes communicationnelles et d'acquérir des connaissances relativement aux réalités et caractéristiques culturelles des différentes collectivités ethnoculturelles qu'ils côtoient dans le cadre de leurs fonctions. Toutes les mesures proposées, qui s'inscrivent à la fois dans une approche réflexive et concrète, visent à offrir une meilleure connaissance d'autrui.

Les participants estiment qu'un rapprochement avec les collectivités ethnoculturelles, et plus généralement avec la population, serait bénéfique à leurs interventions.

Les participants des groupes de discussion des policiers informent que selon eux, il y a peu d'occasions ou d'évènements conjoints avec les citoyens. Quelques initiatives existent, comme « Un café avec un policier », qui se déroule dans divers endroits au choix du Service de police, ainsi que la « Semaine de la police », qui d'ailleurs est selon eux très populaire. Ces espaces de rencontres sont considérés comme étant positifs par les policiers. En effet, « ça te donne un point de contact avec une communauté, avec tout l'monde », et inversement « ça leur donne l'opportunité [...] pour qu'eux, ils viennent te voir » (P21). Un participant observe que « ça crée un contact positif à l'inverse de nos interventions à nous, qui sont souvent négatives » (P23).

De plus, les participants indiquent l'importance de la rencontre. Ils suggèrent que la méconnaissance de l'autre induit une mauvaise perception de ce qu'il est, et génère des préjugés, comme en témoigne un participant qui reconnaît que « l'interprétation d'une situation vient de tes propres connaissances, donc tu vas prêter à l'autre une intention » (P20). Ainsi, sont évoquées l'importance de porter un regard réflexif sur sa propre culture et celle de faire preuve d'humilité. Cela dit, acquérir une meilleure connaissance des pratiques visant à prendre conscience de ses préjugés et de les déconstruire est considéré fondamental par les participants.⁴

Améliorer les habiletés communicationnelles. Les participants des groupes de discussion des policiers évoquent plus globalement l'importance d'une bonne communication interpersonnelle. De façon consensuelle, ils estiment que la maîtrise des techniques de communication est nécessaire dans leurs pratiques. En ce sens, un participant note que « c'est la communication qui est hyper importante » (P23), et un collègue de spécifier que « c'est la première affaire qu'il faut que tu tentes, ton contact avec le citoyen, tu as des techniques de communication à utiliser, peu importe son origine ethnique » (P21). Ils laissent entrevoir que la construction de canaux de communication et l'apprentissage de l'écoute sont à la base de l'intervention avec le citoyen. Les participants expriment ainsi le besoin d'une meilleure maîtrise des outils de communication et font notamment référence à l'utilisation de la désescalade et de l'importance de désamorcer des situations à la fin des interventions, comme « expliquer et s'excuser si ça a dégénéré » (P21).

Mieux connaître les différences ethnoculturelles. Plusieurs participants des groupes de discussion des policiers font part du besoin d'acquérir une meilleure connaissance des différentes collectivités ethnoculturelles et de leurs réalités. Il s'agit, en partie, de connaître les traits et coutumes propres à certaines collectivités ethnoculturelles. Les participants mentionnent que cette connaissance permettrait d'accroître leur sensibilité lors des interventions, expliquant qu'il « faut connaître pour être capable de diminuer les

étiquettes » (P22). Ainsi, comme le souligne un participant, « si tu le sais d'avance, ça créera pas une friction pour rien, là, et tu es capable de désamorcer plus facilement » (P21). Ces connaissances permettraient aux policiers d'avoir une meilleure perception des enjeux d'une situation et pourraient conduire à une intervention complètement différente.

Certains participants soulignent également qu'une meilleure connaissance des différentes collectivités ethnoculturelles elles-mêmes engendre une meilleure compréhension de certaines situations : « ça te donne une idée quand tu arrives » et « si la dame ne veut pas trop te parler, tu vas déjà peut-être comprendre » (P28). D'autres précisent que ces connaissances peuvent aider à trouver les meilleurs mots pour s'adresser à la personne et constituent le fondement d'une communication efficace.⁵ À un niveau plus pragmatique, plusieurs participants suggèrent la tenue de présentations par des membres des différentes collectivités ethnoculturelles vivant sur le territoire. Ces formations sont imaginées sous forme de conférences ou de témoignages. Cependant, les participants mentionnent que les conférenciers ne reflètent pas nécessairement le type de citoyen avec lequel les policiers interviennent (P25). Aussi, d'autres participants reconnaissant leur responsabilité personnelle à s'informer au sujet des collectivités ethnoculturelles présentes sur leur territoire.

Dans la même perspective, les participants des groupes de discussion des policiers expliquent qu'ils souhaitent acquérir des outils pour se débarrasser des préjugés qui peuvent être entretenus à l'égard de certaines collectivités : « c'est important d'être capable de les identifier, de les déconstruire » (P21).

Mieux connaître les processus d'immigration. Enfin, un participant mentionne qu'une meilleure connaissance des différents processus d'immigration serait bénéfique aux interventions des policiers. De plus, une meilleure information quant aux vagues d'immigration actuelles et attendues peut aider à savoir « comment qu'on va pouvoir les aider, comment qu'on va pouvoir travailler avec eux autres, dans quelles circonstances ils arrivent » (P22). Les participants suggèrent également de favoriser un meilleur partage des informations entre les collègues.

Les besoins exprimés par les participants des groupes de discussion des policiers concernent notamment une meilleure connaissance des collectivités ethnoculturelles et des réalités migratoires, ainsi que l'acquisition de meilleures habiletés communicationnelles.

Mieux faire connaître le rôle du policier à la population. Les participants ont suggéré plusieurs incitatifs qui pourraient avoir un effet positif sur le rapprochement des policiers avec la population et, notamment, avec les collectivités ethnoculturelles. Ils évoquent tout d'abord le manque de connaissance de la population quant au rôle des

policiers et suggèrent de mieux informer les nouveaux arrivants des lois et du fonctionnement de la société québécoise. Ces informations éviteraient, selon eux, que certains membres de collectivités ethnoculturelles continuent d'entretenir une vision « déformée » de la police, comme l'explique un participant en se référant aux personnes qui se sauvent à la vue des policiers, étant issus « de pays où dans leurs pays, la police tue du monde » (P27).

Les participants s'accordent sur le fait qu'une formation destinée uniquement aux policiers serait insuffisante. Plusieurs participants suggèrent la création d'une formation destinée aux nouveaux arrivants lors de leur entrée au pays, dans laquelle les droits et les devoirs du citoyen ainsi que les services offerts par la police pourraient être abordés. Un participant spécifie que le rapprochement ne peut se faire que d'un seul côté, qu'il s'agit d'un échange et, par conséquent, que l'engagement et le désir de connaître l'autre doivent être réciproques.⁶

Adapter la formation professionnelle aux nouvelles réalités. Les participants aux groupes de discussion des policiers décrivent également la formation initiale qu'ils ont reçue (formation au collégial, École Nationale de Police et Induction). Bien que les programmes de formation des policiers aient varié au fil des ans, plusieurs participants jugent que cette formation comporte des lacunes; notamment elle n'offre pas de préparation suffisante pour appréhender les enjeux interculturels.

Les participants des groupes de discussion des policiers contestent le bienfondé de certains cours du collégial; ils suggèrent d'ajouter un stage. Ils évoquent d'autres facteurs également, par exemple, la durée trop courte des études qui cause un manque de ce que l'on qualifie de « vécu » chez certains jeunes policiers : « On a besoin d'un vécu », car « on s'en va aider les gens, on s'en va essayer de résoudre des problèmes, donc, ça prend une certaine expérience » (P34). Par ailleurs, plusieurs participants indiquent que d'autres corps policiers ont déjà reçu par le passé des mesures à cet égard qui exigeaient, par exemple, un minimum d'autonomie avant de pouvoir exercer le métier ou encore avoir au moins 25 ans au moment de commencer la pratique. Toutefois, en raison de la conjoncture démographique et économique, les participants laissent entrevoir que ces mesures ne s'appliquent plus.

Les participants souhaitent recevoir une formation en adéquation avec leur réalité et leur lieu de travail.

Toujours en lien avec la formation initiale, les participants expriment le besoin de mieux outiller le futur policier aux enjeux sociaux et interculturels, notamment par le biais de stages et d'activités concrètes. Les participants proposent plusieurs façons d'améliorer et d'adapter l'Induction à la réalité d'aujourd'hui en mettant davantage l'accent sur les enjeux de santé mentale et de communication interculturelle. À cet effet, des participants suggèrent d'inclure des témoignages et conférences par des agents de police issus de collectivités ethnoculturelles ou ayant développé une expertise particulière dans l'intervention auprès de certaines collectivités. Cette idée est appuyée par plusieurs

participants convaincus du succès d'une approche interactive. Ils proposent également d'améliorer l'accompagnement des policiers lors des premiers mois de travail en mentionnant des pratiques comme le mentorat, qui n'est pas toujours offert de manière systématique.

En somme, les participants aux groupes de discussion des policiers concluent que la formation initiale ne semble pas adaptée aux nouvelles réalités policières et demeure encore plutôt axée sur la répression par une application du *Code de sécurité routière* et du *Code criminel*.

Outre la formation, les participants des groupes de discussion des policiers évoquent la disponibilité et la connaissance des ressources communautaires. Bien qu'une formation ait été offerte à certains volontaires, les participants indiquent que de nombreux policiers ne connaissent pas les ressources disponibles. Un participant avance l'idée de « présenter les services [communautaires] » aux policiers pour permettre « aux nouveaux de les connaître un petit peu plus et de visiter le secteur » (P30). À cette fin, ils évoquent des outils comme des applications (par exemple : SAMIC - Service d'Aide Mobile à l'Intervention Communautaire) qui peuvent regrouper des informations sur plusieurs centaines d'organismes communautaires.

3.8 Développement des compétences interculturelles : format et stratégies

Au cours des discussions, les participants des groupes des policiers apportent plusieurs suggestions quant aux formats et aux contenus qu'ils aimeraient aborder lors d'une formation aux compétences interculturelles. Ils expriment des idées de pratiques qui pourraient leur être utiles et les appuyer en matière de relation interculturelle. Se basant sur leurs expériences, ils émettent des recommandations quant au format et aux modalités souhaitables d'une éventuelle formation pour le développement de compétences interculturelles. Le tableau 3 résume ces suggestions.

Tableau 3 *Services de Police : Formats et modalités de formations*

Dimension de la formation	Exemple
Contenu	Adapté aux pratiques quotidiennes et au territoire de travail Offert par un moniteur en interculturel. Contient des espaces d'échange entre collègues sur une thématique interculturelle Conçu et donné par des personnes qui connaissent la réalité policière (par

	exemple, moniteur interne aux services de police ou spécialiste du secteur).
Modalités et format	Permettant la participation sur une base volontaire ou avec des incitatifs (rémunération supplémentaire, bonus).
	Offert tant aux cadres qu'aux patrouilleurs.
	Interactive (par exemple, témoignages, conférences).

Contenu adapté aux pratiques quotidiennes. Les participants des groupes de discussion des policiers décrivent les stratégies dont ils souhaiteraient bénéficier dans leur pratique quotidienne afin d'être mieux outillés à l'interculturel.

Moniteur en interculturel. Des participants suggèrent d'avoir accès à des moniteurs en interculturel, à qui l'on pourrait poser des questions concernant des enjeux interculturels et qui aideraient les policiers à se départir de tout jugement de valeur lors des interventions. Cette personne, par ses connaissances et ses intérêts, pourrait faire figure de référence en matière de relations interculturelles.⁷

Deux possibilités sont alors évoquées : celle du moniteur externe et celle du moniteur agent de police. En ce sens, certains défendent l'idée que la communication pourrait être facilitée avec une personne extérieure au service de police; cette situation permettrait d'éviter de possibles jugements au sein des équipes.⁸ D'un autre côté, d'autres participants pensent qu'un moniteur agent de police serait préférable, notamment pour assurer une meilleure compréhension avec les policiers.

L'échange entre les collègues. Le développement d'une meilleure communication entre collègues est fortement suggéré par plusieurs participants des groupes de discussion des policiers; ceux-ci soulignent le besoin « qu'on se pose des questions, qu'on se parle entre nous autres, qu'on communique, qu'on échange » (P25). Selon eux, l'échange entre collègues serait bénéfique à plusieurs égards, notamment concernant l'avancement des directives et des procédures relatives aux enjeux interculturels. Dans cette veine, les participants suggèrent de créer un espace où ils pourraient partager les bons coups, mais aussi les doutes dans leurs interventions. Par exemple, un participant propose d'instaurer le « 5 minutes interculturel-anecdotes » lors des changements de quarts de travail (P20). Ils décrivent que cet espace servirait autant à raconter les moments marquants de leurs interventions, qu'à poser des questions et à s'inspirer des réactions et des solutions apportées par les autres. Les participants ne se positionnent pas quant à un horaire propice à la mise en place de ces échanges, mais une participante commente que « parfois les fins de semaine, on a comme des petites formations après avoir déjeuné ensemble. Ou, même pendant un briefing » (P23). Ils font la remarque qu'il existe déjà au sein des Services de

police des moments où les collègues ont l'occasion de se rencontrer, assez régulièrement, pour discuter d'évènements particuliers en petits groupes.

Les participants des groupes de discussion des policiers évoquent une dynamique organisationnelle très hiérarchique; celle-ci peut parfois rendre difficile l'implantation de certaines initiatives. Selon eux, ce facteur devrait être pris en considération lors de l'implantation de telles mesures visant l'amélioration des pratiques.

Modalités et formats souhaités. Quoique quelques participants des groupes de discussion des policiers estiment que les études au Cégep sont le meilleur moment pour acquérir des compétences interculturelles, les participants s'entendent sur le fait que d'avoir déjà de l'expérience professionnelle au moment de recevoir une formation lui donne une portée plus concrète qui facilite la compréhension et permet une application directe des compétences. Ainsi, les participants souhaitent également une formation continue, dispensée dans le cadre de leurs fonctions.

Participation volontaire à la formation. Les participants des deux groupes abordent le fait que certains policiers seront réfractaires à suivre une formation sur le développement des compétences interculturelles. En ce sens, plusieurs participants suggèrent que cette formation soit donnée sur une base volontaire. Cela dit, les participants proposent également d'offrir des incitatifs, tels qu'un bonus ou une rémunération supplémentaire pour suivre la formation.

Formation conçue et donnée par des personnes qui connaissent la réalité policière. Les participants des groupes de discussion des policiers mentionnent l'importance que la future formation soit donnée par un policier ou du moins par quelqu'un qui connaît la réalité policière. Afin d'appuyer cette suggestion, les participants font part de nombreux exemples de cas de formations reçues qui se sont avérées inadéquates en raison du décalage avec leurs réalités de travail. Par exemple, plusieurs participants racontent leurs expériences avec des « formations [qui] ne sont pas très bien adaptées dans le réseau » (P37), avec des formateurs qui ne connaissaient pas « notre réalité » (P32). Les participants recommandent que les concepteurs de la formation et/ou les formateurs viennent sur le terrain pour connaître la réalité policière par l'entremise du programme Cobra.⁹ Selon eux, cela pourrait influencer positivement sur la structure et sur l'élaboration d'une formation adéquate.

Formation adaptée au territoire d'intervention. Les participants des groupes de discussion des policiers soulignent également que la formation devrait être adaptée à la réalité du territoire desservi. Ils portent l'attention sur l'importance que la formation soit donnée autant au niveau des cadres qu'à celui des patrouilleurs; sans cette distribution dans l'organisme, il existe un risque d'incohérence entre les commandements du supérieur et les décisions de l'agent policier. Plusieurs participants soulignent cet enjeu et décrivent « que si mon patron dit de faire quelque chose que je n'ai pas essayé, on va tous fermer les oreilles » et en contrepartie, « si on prend le temps de faire quelque chose, lui, il dit, "mais pourquoi tu fais ça, ça n'a pas de rapport! Tu as pris trop de temps", bien on peut être réprimandé par la suite » (P32) (P33). Dans la même veine, un participant fait état d'un

certain décalage vécu au quotidien entre les directives données par ses supérieurs et les besoins de son terrain. En ce sens, une formation en développement des compétences culturelles doit être partagée afin que tous, cadres et patrouilleurs, s'accordent sur des mesures et actions jugées pertinentes et appropriées.

La formation doit être donnée autant aux cadres qu'aux patrouilleurs pour assurer une cohérence dans les actions.

Formation interactive. Enfin, des participants des groupes de discussion des policiers insistent sur l'aspect interactif d'une éventuelle formation, qui pourrait contenir des mises en scène, des échanges et de témoignages captivants. Selon des participants, l'aspect dynamique d'une formation permettrait d'assurer une bonne participation de la part des policiers.

En somme, les propositions des participants se traduisent, d'une part, par deux mesures concrètes visant à mieux les outiller dans leur travail, à savoir l'accès à une personne-ressource pour les enjeux interculturels ainsi qu'un moment dédié aux échanges sur le sujet entre collègues. D'autre part, les participants ont exprimé leurs propositions quant au développement d'une formation relative aux compétences interculturelles tout en soulignant l'importance d'une formation dynamique, adaptée à la réalité policière et spécifique au territoire desservi.

Les participants pensent qu'une formation aux compétences interculturelles adéquate doit être interactive et permettre l'échange et la rencontre.

3.9 Conclusion

En définitive, les participants des groupes de discussion des policiers partagent des enjeux communs dans le cadre de leur fonction. Si ceux-ci concernent souvent la communication interculturelle, ces enjeux sont également liés à la complexité des interventions et à la représentation du rôle du policier dans la société.

D'une perspective interculturelle, les participants des groupes de discussion des policiers ont affiché des expériences hétérogènes, notamment en raison de la participation de plusieurs participants à un stage de formation offert sur l'un des territoires. De façon unanime, ils reconnaissent le besoin d'être mieux outillés. Ils ont par ailleurs abordé le sujet de leur formation académique et professionnelle. Plus généralement, ils proposent plusieurs pistes pour le développement de compétences interculturelles en prenant soin d'y relever les défis et contraintes qui pourraient survenir.

Références

Dagher, F. (Éd.). (2018). *Corps policiers : passer de la culture du « combattant du crime » à celle de la « police de concertation »* : Institut du Nouveau Monde/Del Busso éditeur, . Repéré à <http://www.scientifique-en-chef.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/edq2019.pdf>

Service de police de l'agglomération de Longueuil. (2020). Service de police.

Service de police de l'agglomération de Longueuil. (2019). *Rapport des activités 2018 Service de police de l'agglomération de Longueuil*. Repéré à https://www.longueuil.quebec/sites/longueuil/files/publications/bilan_annuel_2018_spal_vf.pdf

Service de police de Laval. (2020). À propos. Repéré à <https://www.laval.ca/police/Pages/Fr/a-propos.aspx>

¹ « Je suis retournée aussi, on est allé dans une famille de réfugiés, je suis retournée en fin de semaine en uniforme et la réaction était pareil parce qu'on s'était vus, avant, pas un uniforme. En fait en créant un lien avec eux, bien ils voient qu'ici la police, c'est pas comme ça. » (P33); ce qui est intéressant, moi c'que j'ai aimé beaucoup, c'est aussi des ressources, c'est l'un de référer à une ressource, et moi j'les connaissais pas encore toute pis... là j'en ai visité plusieurs, pas toute, mais, c'est l'un de voir ce qu'est la ressource [...] Il y en a plusieurs qui disaient *Bien, on vous connaît pas...* Déjà, de faire une interaction avec la ressource, ça faisait qu'ils nous connaissaient » (P29).

² « Mais là, vu, que c'est une autre culture. Pis que là, c'est comme toujours un peu plus touché... Pis là faudrait pas les brimer non plus... En même temps, on veut pas avoir une mauvaise relation pis là qu'eux ils aient une mauvaise perception... On dirait qui faut toujours aller les rechercher on dirait, faut toujours t'sais aller essayer des amadouer d'une certaine façon, pis on voudrait pas ... comme je dis ... scraper un peu nos relations qu'on pourrait avoir avec eux fait que on a peut-être agi différemment que si ça avait été toi! » (P36).

³ « Si quelqu'un ne veut pas te parler, mets ton orgueil de côté pis parles-y pas. Va parler avec l'autre personne. Si ça passe avec ton collègue, perds pas ton temps. Laisse-le parler avec ton collègue... C'est de mettre notre orgueil de côté, ce qu'on a pas nécessairement l'habitude de faire, parce qu'on est policier, on s'impose, on fait notre job, on a des gros egos pis on veut que ça l'aille comme on veut. Sauf que, malheureusement, on est souvent perdants quand on fait ça...» (P25).

⁴ « Des fois, faut peut-être se regarder nous autres-même, ou c'que, ça fait pas 50 ans qu'on est sorti de la religion [...] Mais ça prend beaucoup d'humilité pour nous autres de se mettre

dans la peau de l'autre. Parce que ça doit être hyper confrontant pour un homme qui a bâti sa famille, et qui est fier de sa famille pis un moment donné, y voit cette famille-là se disloquer... Écoute, y'a immigré avec sa famille, pis on est en train de se disloquer la seule affaire qu'il avait de stable ici. » (P21); « Si y'a une formation qui est diffusée. Y'a vraiment un préambule à faire sur, c'est quoi un préjugé. T'sais nous faire vivre nos préjugés aussi pis dire, *Ok, ouin, c'est vrai là, j'en ai*. Pis, aller les déconstruire. Parce que dans l'fond, ce qui crée beaucoup de résistance en intervention, c'est qu'on a déjà des préjugés pis on prend pas le temps d'aller voir après, *est-ce que c'est valide?* » (P21).

⁵ « Mais pour bien communiquer avec quelqu'un, faut que tu ailles la de base de ou elle vient. Fait que, pour réussir à rentrer en contact comme il faut, t'as bien beau avoir les meilleures techniques d'écoute pis les meilleurs de communication, si tu n'arrives pas à rentrer par la porte comme il faut, parce que tu franchis des erreurs, bien ces erreurs-là, elles te mettent une barrière » (P22).

⁶ « Un rapprochement entre la police et toutes les différentes communautés, que ce soit marginalisées, qui soient, culturelles, qui soient, minoritaires, pour faciliter veut, veut pas, notre travail et pour qu'ils comprennent aussi notre réalité, c'est comme un échange, c'est pas juste moi je m'adapte à eux, faut qu'ils comprennent que nous on a quand même une job à faire. Pis pour qu'on puisse la faire être humain à être humain pis s'comprendre mieux » (P32).

⁷ « À partir du moment qu'il y a des situations qui sont vécues, ça prend quelqu'un qui est capable de juste rattraper *Hey, attends. Préjugés!* [...] *C'est quoi les informations par rapport au vol? C'est quoi le phénomène qu'on a dans le secteur? C'est qui qui était ciblé? Ça dépersonnalise là... Tu te rends compte que ce n'est plus l'appartenance ethnique [...] C'est quoi les phénomènes objectifs que j'observe en arrière? [...] Ça te prend quelqu'un qui, au quotidien va être capable de déconstruire ça* » (P21).

⁸ « Je pense que ça serait mieux que ce soit quelqu'un à l'extérieur, à l'externe. Fait que ça peut être quelqu'un de l'extérieur, qui vient discuter des réalités d'ailleurs. [...] Fait que tu passes pas pour celui qui sait tout, pis que ci, pis que ça, mais... quand même, cette personne-là est à notre disponibilité pour pouvoir poser toutes les questions possibles » (P25).

⁹ « Mais je pense que lui [le Directeur], ne serait pas fermé à l'idée que vous veniez faire des shifts de patrouille mettons, sur le terrain, pour justement essayer de monter un programme qui serait efficace pis, une formation qui serait efficace et adaptée au milieu ...» (P31); « Même les ressources humaines le font des fois pour pouvoir voir une problématique... si vous avez le gout... À la gendarmerie, on peut amener des gens sur la route avec nous. Pour comprendre la réalité du terrain. Pis on pourrait cette journée-là, même, avec les autorisations nécessaires, se concentrer sur les appels à thématiques culturelles. Y'en a tous les jours euh. Ça peut être un shift de soir occupé, ça peut être un shift de jour, ça peut être un dimanche, peu importe. [...] Mais y'a toujours des thématiques culturelles, que ce soit, la barrière de la langue, la barrière de la culture, mais on peut vous

emmener sur des appels, ça peut se faire... Si vous voulez bien bien bien comprendre là! Je serais vraiment content que vous le fassiez, ça vous donnerait un autre regard » (P28).

