

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN ÉTUDES LITTÉRAIRES

PAR
DOMINIQUE BLAIS

APPELS 911 : CARACTÉRISATION DU DISCOURS DES APPELANTS MANIPULATEURS

JUILLET 2008

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

**SI LES MOTS SONT DES ARMES,
C'EST LE PLUS SOUVENT PAR CE QU'ILS TAISENT
PLUS QUE PAR CE QU'ILS EXPRIMENT**

Guy Roudière (2002), Traquer le non-dit : une sémantique au quotidien, Paris, 165p.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| TABLE DES MATIÈRES | ii |
| LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX | v |
| INTRODUCTION | 1 |
| | |
| CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE ET ÉTAT DE LA QUESTION | 5 |
| 1. La perspective policière..... | 5 |
| 2. Les perspectives en sociologie et en communication..... | 9 |
| 3. La perspective psychologique en matière d'enquête..... | 12 |
| 4. La perspective linguistique..... | 15 |
| | |
| CHAPITRE II CADRE THÉORIQUE | 18 |
| 1. L'analyse conversationnelle (AC)..... | 19 |
| 1.2 Principes et notions essentielles de l'AC..... | 21 |
| 1.2.1 Les tours de parole et leur alternance..... | 21 |
| 1.2.2 Les paires adjacentes..... | 22 |
| 2. Le modèle Genevois..... | 24 |
| 2.1 L'interaction..... | 25 |
| 2.2 La séquence..... | 25 |
| 2.3 L'échange..... | 26 |
| 2.4 L'intervention..... | 27 |
| 2.5 L'acte de langage (acte discursif)..... | 28 |
| 3. La co-construction du sens..... | 30 |
| 4. Le principe de coopération et les maximes conversationnelles..... | 32 |
| 5. La dimension relationnelle de l'interaction..... | 34 |
| 5.1 La protection des faces..... | 35 |
| 6. Les interactions en milieu de travail (<i>Talk at work</i>)..... | 37 |
| 6.1 La relation asymétrique..... | 38 |

| | |
|---|-----------|
| CHAPITRE III CORPUS ET MÉTHODOLOGIE | 40 |
| 1. Corpus..... | 40 |
| 1.1 La sélection des appels..... | 41 |
| 2. Méthodologie..... | 45 |
| 2.1 La transcription..... | 45 |
| 2.2 La connaissance des données..... | 46 |
| 2.3 L'analyse comparative..... | 46 |
| CHAPITRE IV LA STRUCTURE DE L'APPEL D'URGENCE | 47 |
| 1. Séquences d'ouverture et de clôture..... | 50 |
| 1.1 L'ouverture de l'appel d'urgence..... | 50 |
| 1.2 La clôture de l'appel d'urgence..... | 52 |
| 2. La séquence de demande d'aide..... | 54 |
| 2.1 Les constituants de la séquence de demande d'aide..... | 56 |
| 2.1.1 Le cœur..... | 56 |
| 2.1.2 La réponse à la demande d'aide..... | 60 |
| 3. La séquence d'organisation de l'aide..... | 61 |
| 4. Conclusion..... | 62 |
| CHAPITRE V ANALYSE COMPARATIVE DU CŒUR DES APPELS SPONTANÉS ET RÉFLÉCHIS | 64 |
| 1. Fréquence d'apparition des constituants du cœur..... | 64 |
| 1.1 L'identification de l'appelant..... | 64 |
| 1.2 La requête..... | 67 |
| 1.3 Les autres éléments narratifs..... | 67 |
| 1.4 Le motif..... | 68 |
| 1.5 L'identification du lieu..... | 69 |
| 2. Le motif de l'appel d'urgence..... | 71 |
| 2.1 Le délai d'occurrence du motif..... | 71 |
| 2.2 La clarté du motif..... | 76 |

| | |
|---|-----------|
| CHAPITRE VI L'ADÉQUATION DES RÉPONSE DE L'APPELANT AUX DEMANDES DU RÉPARTITEUR | 80 |
| 1. Adéquation parfaite..... | 82 |
| 2. Faible adéquation..... | 83 |
| 3. Adéquation avec surplus..... | 84 |
| 3.1 Nature des surplus..... | 85 |
| 3.1.1 Justification de l'impossibilité de fournir l'information demandée..... | 86 |
| 3.1.2 Précision ou éclaircissement..... | 86 |
| 3.1.3 Aucun lien avec la demande | 87 |
| | |
| CONCLUSION | 90 |
| | |
| BIBLIOGRAPHIE | 93 |
| | |
| ANNEXE | 99 |

LISTE DES TABLEAUX ET DES SCHÉMAS

TABLEAUX

| | | |
|-----|--|----|
| I | Répartition du nombre d'appels spontanés et réfléchis selon le type de crime..... | 43 |
| II | Constitution du cœur..... | 65 |
| III | Tour d'occurrence du motif..... | 72 |
| IV | Adéquation des réponses de l'appelant..... | 85 |
| V | Fréquence d'apparition des surplus de réponse de l'appelant selon leur nature..... | 89 |

SCHÉMA

| | | |
|---|---|----|
| I | Organisation type de la structure de l'appel d'urgence..... | 49 |
|---|---|----|

INTRODUCTION

Lors d'une enquête policière, la culpabilité du ou des suspects doit être établie de manière concluante. En effet, on doit prouver hors de tout doute raisonnable la culpabilité d'un individu pour le condamner. Pour y arriver, la recherche des indices qui permettent de porter des accusations doit faire appel au plus grand nombre possible de techniques d'investigation. Lors de la collecte de témoignages renfermant d'éventuels indices, il arrive que les enquêteurs mettent en doute la véracité des faits rapportés. Toutefois, il peut aussi leur arriver de ne pas se rendre compte rapidement qu'on leur ment ou qu'on leur cache certaines choses. Jusqu'à maintenant, plusieurs études cherchant à distinguer les sujets menteurs des autres ont été réalisées. Certaines d'entre elles sont liées à la véracité des déclarations écrites ou orales et portent, par exemple, sur des indicateurs non verbaux et verbaux associés au mensonge. Toutefois, les résultats restent jusqu'à présent très modestes (Vrij, 2000). Il existe également des moyens technologiques pour détecter le mensonge, comme le « *voice stress analyser* »¹, la polygraphie et, dans un proche avenir, le « *brain fingerprinting* »², mais ces instruments, souvent en compétition entre eux, pourraient être plus efficaces une fois qu'ils seront utilisés en complémentarité.

¹ Système informatique (intelligence artificielle) utilisé pour extraire des modèles linguistiques associés au mensonge provenant des modulations de la voix.

² Test effectué à l'aide d'électrodes installées sur l'interrogé permettant de mesurer les ondes transmises par le cerveau.

De plus, toutes ces analyses sont fondées sur l'expression de certaines émotions plus que sur le discours lui-même.

En ce qui concerne le discours lui-même, il existe des moyens utilisés par les enquêteurs pour analyser les déclarations écrites, notamment le modèle SCAN (*Scientific Content Analysis* – Sapia, 1987). Ce type d'analyse est basé principalement sur l'étude des mots et de la structure du texte. Une étude du Home Office (Smith, 2001) a démontré que SCAN permet aux enquêteurs qui ont reçu la formation de déterminer dans 80% des cas si le sujet dit la vérité, résultat supérieur à celui qu'obtiennent les enquêteurs qui n'utilisent pas SCAN ou qui l'utilisent sans formation adéquate.

Mais avant même de penser mettre la main au collet du suspect, les enquêteurs doivent avoir un cas à résoudre. L'amorce d'une enquête policière s'effectue pratiquement toujours sous la forme d'un appel téléphonique effectué dans un centre de répartition d'un service d'urgence. À l'heure actuelle, ces appels ne sont pas obligatoirement pris en compte lors des enquêtes. Pourtant, certains renferment peut-être des indices insoupçonnés qui méritent d'être dévoilés.

Il est étonnant de constater que le contenu de l'appel d'urgence est rarement fouillé lors d'une enquête. Pourtant, comme il est porteur des premiers éléments de cette enquête, il

devrait toujours constituer son point de départ. En partant du principe qu'habituellement un individu qui rapporte une situation aux policiers le fait de manière totalement libre, on peut croire que dans l'état d'urgence son discours échappe relativement à son contrôle. Pourtant, le discours d'un individu qui cherche à mentir peut être contraint par le désir de vouloir cacher ou modifier la vérité. Dans ce dernier cas, on pourrait poser l'hypothèse que le discours de l'appelant peut être porteur d'indices éventuels de manipulation de l'information transmise et que ces indices pourraient être utiles à la poursuite de l'enquête. Il y a donc, selon moi, matière à réfléchir plus en profondeur sur l'appel d'urgence en tant que premier rapport d'une situation complexe que l'enquêteur aura à comprendre dans les moindres détails.

Le but de cette recherche est de recueillir et d'analyser des appels d'urgence afin de voir s'il est possible d'en dégager certaines constantes permettant de faire ressortir d'éventuelles incongruités ou les failles laissées par l'appelant, lorsque cet appelant tente de manipuler les services policiers. Si l'étude permet de relever de telles constantes, que nous espérons mettre en évidence, elles pourraient servir grandement les enquêteurs dès le début de l'enquête. Plus spécifiquement, il s'agira de répertorier les traces éventuelles de manipulation du discours de l'appelant, tant sur un plan « narratif » (suite d'événements rapportés) que sur le plan pragmatique (caractère plus ou moins direct des actes de langage accomplis), qui pourraient constituer des indices d'influence sur l'information transmise.

Cette recherche porte donc sur le phénomène discursif et interactionnel que constitue la transmission d'informations à un service d'urgence. La linguistique et tout particulièrement la branche de la linguistique que constitue l'analyse de discours en est à ses balbutiements en matière de collaboration avec le milieu policier. Pourtant, toute enquête suppose l'utilisation de différents types de discours, entre autres le discours oral présent dans l'appel d'urgence, qui mérite qu'on lui accorde un temps de réflexion.

Une participation depuis 1996 à la formation policière donnée à l'École nationale de police du Québec à Nicolet n'est pas étrangère à notre vif intérêt pour le sujet. Cette participation nous a amené à constater le peu de temps accordé à la signification du discours des suspects et des témoins au cours de la formation d'un enquêteur. C'est ce qui nous a incité à combiner deux champs d'intérêt, soit la linguistique et l'enquête policière, et à travailler sur le projet d'une recherche portant sur l'analyse des interactions en milieu policier.

La nécessité de pousser plus loin les recherches en analyse du discours oral n'est pas seulement d'ordre théorique, mais aussi être d'ordre pratique. Au cœur même de ce qui constitue la vie de tous les jours, il y a la conversation, les interactions que chacun de nous entretenons les uns avec les autres. Ces conversations ne sont pas vaines; les messages qu'elles portent peuvent aller bien au-delà des mots qui s'y trouvent.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE ET ÉTAT DE LA QUESTION

Les recherches portant spécifiquement sur le discours des témoins et/ou suspects durant les appels d'urgence sont encore bien peu approfondies. Le discours oral proprement dit semble avoir été laissé pour compte dans les recherches, c'est pourquoi il nous apparaît intéressant de nous y attaquer. Plusieurs études ont toutefois été réalisées sur des sujets apparentés à celui qui nous intéresse – qu'il s'agisse ou non de détection du mensonge. Elles seront brièvement présentées dans les pages qui suivent. Ces études ont pour point commun d'être axées sur le discours de personnes qui sont liées de près soit à l'enquête policière, soit à l'appel d'urgence.

1. **LA PERSPECTIVE POLICIÈRE** AVINOAM SAPIR, JOHN E. REID

Tel que mentionné précédemment, les recherches les plus intéressantes en matière d'organisation du langage chez les enquêteurs et chez les individus qui sont interrogés ont d'abord été entreprises par les enquêteurs eux-mêmes. Ils étaient et sont toujours soucieux de développer le plus vaste éventail possible de techniques permettant une collecte des faits efficace et surtout, juste pour en arriver à la résolution d'enquête dans le plus court laps de temps possible. Ce sont ces recherches qui ont notamment donné naissance à SCAN, la méthode d'analyse élaborée en 1987 par Avinoam Sapir, polygraphiste maintenant retraité et ex-membre du Mossad. Dans son étude, Sapir s'intéresse non pas aux faits, comme le

recommande la Cour en matière criminelle, mais à la structure des allégations consignées dans ce qu'il appelle une version pure, « Récit entier et autonome fait sans interférence ni interruption par le sujet sur un événement précis à partir d'une question ouverte » (Sapir, 1987, 1996; Landry, 2001). Cette méthode gagne en popularité auprès des divers corps de police, notamment ceux du Québec. Sapir propose, dans son *analyse de déclaration pure*, une nouvelle vision de l'enquête : on ne s'en tient plus uniquement qu'aux faits, mais on fouille aussi le discours pour en faire apparaître les non-dits, les sous-entendus, les traces d'élimination de certaines informations.

La méthode de Sapir explore la manière dont un individu relate, par écrit, le récit d'un événement à caractère criminel où il se trouve comme actant. Sapir constate que, lorsque qu'un individu rapporte un événement X à un autre individu et que cet événement X est rapporté de manière véridique, l'individu qui raconte se sert de sa **mémoire** pour construire son discours, il puise dans ses souvenirs. Par contre, si l'individu insère dans son récit un élément qui n'est pas survenu dans la réalité, il ne fait plus appel à sa mémoire, mais plutôt à son **imagination**; il doit improviser au moment où il fait le récit des événements. Ce changement dans le lieu de provenance de l'information entraîne, par le fait même, des changements d'ordre linguistique dans le discours. Sapir insiste pour que l'analyse s'effectue à partir d'un récit révélé le plus librement possible par un sujet. Ce récit doit être transmis par écrit à partir d'un événement précis sans qu'il n'y ait d'interférence ou d'interruption dans l'écriture de la déclaration. Il doit aussi être amorcé à partir d'une question de l'enquêteur qui sera ouverte et qui concernera spécifiquement l'événement en cause, du genre *Racontez-moi*

à partir du début ce qui s'est passé dimanche dernier au Pool pub de la rue Notre-Dame.

L'analyste doit se rappeler que tout ce qui se retrouve dans le récit a de l'importance, puisque, comme le mentionne Sapir, un changement dans le discours indique un changement dans la réalité. Plusieurs éléments servent de guides dans l'analyse de la déclaration entre autres, l'implication que le sujet s'accorde dans le déroulement de l'événement qu'il rapporte, les marqueurs de temps qu'il utilise, les informations incohérentes ou sans importance, le choix des pronoms personnels utilisés, le changement au niveau du vocabulaire, le respect de la chronologie des événements. Les observations faites au cours de l'analyse permettent à l'enquêteur de se bâtir un plan d'entrevue ou d'interrogatoire étoffé, ce qui lui permettra de confronter efficacement l'interrogé.

Bien qu'elle soit très efficace, la méthode de Sapir demeure réservée au discours écrit. Or, on sait que les discours oral et écrit se structurent différemment. Cependant, la méthode de Sapir fournit un point de départ stimulant pour qui s'intéresse à la déclaration de l'appelant. En effet, de nombreux points du modèle SCAN pourraient être adaptés pour l'analyse de l'oral, puisque une partie de l'appel d'urgence est à l'oral, comme nous le verrons plus loin, ce qui se rapproche le plus de la déclaration pure utilisée par Sapir.

Le discours de l'enquêteur est lui aussi important dans l'enquête. Le détective américain John E. Reid affirme que, lorsqu'un enquêteur rencontre un suspect, il ne doit pas chercher à savoir s'il a commis l'acte reproché, mais bien à savoir pourquoi il l'aurait fait

(Inbau, Reid, Buckley et Jayne, 2001). De cette manière, on ne souhaite pas mettre l'accent sur la faute, mais sur les raisons qui l'ont motivée. Dans l'enseignement donné par l'École nationale de police sur les techniques d'investigation en matière d'enquête criminelle, on montre comment l'enquêteur doit disséquer son discours, regrouper ses questions selon leur thème et leur proximité avec des faits connus, élaborer la structure la plus profitable, celle qui suscitera l'envie, chez la personne rencontrée, d'en dire un peu plus, de se livrer à la confiance. La méthode Reid a fait ses preuves dans le milieu policier, puisqu'elle est maintenant enseignée aux quatre coins du globe. Elle établit que l'on peut provoquer ou stimuler les réflexions de l'interrogé par une organisation serrée du langage et de la structure du discours de l'enquêteur, amenant ainsi l'interrogé, on le souhaite, vers la divulgation d'éléments nouveaux et encore mieux, à l'aveu. Cela démontre que, lorsque le langage est organisé, on peut arriver à manipuler l'interlocuteur, à l'amener vers ce que l'on cherche à comprendre. Le constat est assez clair, si l'enquêteur peut effectuer cette manipulation du discours, on peut faire l'hypothèse qu'il en est de même pour un appelant. C'est pourquoi il peut être intéressant de chercher à repérer des traces d'une manipulation dans les appels d'urgence.

2. LES PERSPECTIVES EN SOCIOLOGIE ET EN COMMUNICATION

DON H. ZIMMERMAN, KAREN TRACY, JÖRG R. BERGMANN

D'autres travaux sur des questions apparentées à celles qui m'intéressent ont été menés par des chercheurs, et non par des praticiens de l'enquête. Certains, tels que Don H. Zimmerman, professeur en sociologie, et Karen Tracy, professeure au département de communication de l'Université du Colorado, se sont intéressés aux appels d'urgence, mais dans une perspective différente de celle qui m'anime. Chez Zimmerman (1992a, 1998) tout comme chez Tracy K. (1997, 2001) ainsi que Tracy K. et Tracy S. J. (1998a, 1998b), l'intérêt se situe plus du côté du discours du répartiteur (*call-taker*) et de ses répercussions sur celui de l'appelant que du côté du discours de l'appelant lui-même. Zimmerman et Tracy démontrent que l'interaction qui survient dans le cadre d'un appel d'urgence se situe à deux niveaux, un pour l'appelant et un pour le répartiteur.

L'approche psycho-sociologique de Zimmerman lui a permis de montrer que certains signes langagiers, notamment prosodiques, émis par le répartiteur entraînent une modification du comportement de l'appelant ou de l'ambiance de l'appel. Selon Zimmerman (1997), cette modification et ce changement d'ambiance contraignent la conversation et peuvent amener l'appelant à ne pas révéler l'intégralité des faits qu'il aurait pu partager avec le répartiteur freinant ou détournant ainsi le processus d'enquête. Zimmerman (1998) traite aussi de la perception du répartiteur, qui joue un rôle primordial dans son interprétation de la situation, l'amenant par moment à présupposer des faits. Tout comme celles de Sapir, les recherches de Zimmerman montrent l'importance de la manière que les choses ont été dites. Cela

démontre encore une fois que la structure du message peut avoir une incidence majeure sur l'interaction en cours.

Se situant aussi dans une perspective sociologique, le chercheur Allemand Jörg. R. Bergmann, à partir des théories de l'ethométhodologie et de l'analyse conversationnelle (théorie dont il sera question au chapitre suivant), a voulu comprendre comment s'organise une conversation en mettant en relief l'aspect de la perception. Bergman tente de savoir :

[...] comment les interactants s'assurent-ils dans leurs énonciations qu'un jeu sera bien pris en tant que tel par tous les interactants et non comme une discussion conflictuelle, qu'une remarque sera vraiment perçue sur le ton de l'ironie et non comprise au premier degré, ou bien encore qu'une description sera interprétée comme une affirmation vraie et non comme partie d'une histoire inventée ? (Bergmann, 1994 : 180)

Dans son article « Authentification et fictionalisation dans les conversations quotidiennes » (1994), Bergmann explique que, lorsqu'un individu fait le récit d'un événement au cours d'une conversation, il ne fait pas simplement que relater des faits, il « éclaire aussi et surtout son interlocuteur sur la nature de son savoir sur l'événement et sur la perspective dans laquelle il se place pour l'aborder » (p.180). Bergmann propose le modèle d'une structure d'énonciation utilisée « tout particulièrement par le narrateur quand il peut craindre qu'on mette en doute sa crédibilité » (p.180) ; c'est le format d'authentification « J'étais en train de faire X, quand Y ». Pour identifier cette structure énonciative, Bergmann s'est intéressé, dans la

majeure partie de son étude, aux situations de comméragage. Toutefois, il a aussi travaillé à partir de transcriptions de conversations téléphoniques d'appels d'urgence effectués au standard des pompiers. Il remarque que, dans plusieurs cas, « l'appelant ne se contente pas de rendre compte de l'événement observé, mais que, tout en le décrivant, il [fait] également l'historique de sa perception » (p.182). Il établit que ce format permet à l'appelant « d'historiser » son récit, de ne pas simplement faire connaître ce qu'il sait des faits, mais aussi de montrer comment il a en pris connaissance. Il propose quelques explications (p.185) de l'utilisation de ce format qui peut servir à montrer que l'événement est digne d'être noté et raconté ou, encore, qui peut permettre à son utilisateur de se placer en parallèle des événements, de se présenter comme un sujet désintéressé qui a été seulement un témoin de ce qui s'est produit et qui le rapporte. Il serait donc intéressant de voir si ce format d'authentification existe aussi dans les appels faits dans les centres de répartition des appels des policiers, si les significations sont les mêmes et s'il existe d'autres formats d'authentification.

Karen Tracy, également, s'est intéressée aux appels d'urgence, dans le prolongement des recherches de Zimmerman souvent citées dans ses articles, mais selon une perspective de communication. Elle aborde des thématiques telles que les stratégies de mise en relation dans les appels faits à la police, notamment l'impolitesse dans les appels au 911 (Tracy S. et Tracy K., 1998b), l'émotion dans les appels au 911 et les problèmes interactionnels existant dans les centres d'appels d'urgence (Tracy, 1997). Tracy a tout particulièrement travaillé sur l'analyse d'appels effectués dans un service d'urgence américain dans lesquels le répartiteur

s'offusque et attaque verbalement l'appelant. Elle démontre à quel point la politesse, la courtoisie, la serviabilité du répartiteur peuvent entraîner une meilleure communication avec l'appelant. L'implication émotionnelle lors de l'interaction n'étant pas la même pour les deux participants, cela laisse des traces d'interprétation pour l'un et pour l'autre selon ce qui est dit ou selon la réception des allégations de l'un ou de l'autre.

Ces études permettent de constater le retentissement sur l'interaction que peut avoir le discours de l'appelant comme celui de l'appelé lors de situations s'apparentant au contexte de l'appel d'urgence, ce qui pourrait servir notre étude.

3. LA PERSPECTIVE PSYCHOLOGIQUE EN MATIÈRE D'ENQUÊTE JACQUES LANDRY, MICHEL PILON ET MICHEL ST-YVES

Le récit d'événements non véridiques ou l'omission volontaire de certains éléments dans un récit laissent non seulement des traces dans le discours, mais entraînent aussi un changement de comportement. Les traces dans le discours et le changement de comportement se produisant simultanément, cela donne à penser que c'est inter-relié et que ça contribue à l'incidence de l'un sur l'autre. (St-Yves, Landry et Pilon, 2004 : 264). Dans l'article « La détection du mensonge » (2004), le psychologue judiciaire Michel St-Yves ainsi que les polygraphistes/enquêteurs Jacques Landry et Michel Pilon montrent qu'il existe de multiples façons de mentir et expliquent les plus connues d'entre elles. Ils rendent compte de façon détaillée des travaux réalisés sur le sujet. De plus, ils présentent différentes méthodes

pour identifier les signes discursifs et psychologiques du mensonge présents dans le discours d'un individu.

St-Yves, Landry et Pilon soulignent que les trois types d'émotion les plus souvent associées au mensonge sont la culpabilité, la peur et l'excitation (p.259). Ces émotions entraînent un changement comportemental de l'individu qui raconte un événement, laissant ainsi place à une possible interprétation de ces émotions. On ne parle pas ici que de synergologie (étude du rapport entre le langage du corps et celui des mots), mais bien des relations entre les émotions et les composantes discursives du récit des événements. Par exemple, une « personne peut mentir pour protéger quelqu'un ou parce qu'elle adhère à la cause d'une autre personne » (p.259), ce mensonge étant nourri par un sentiment de culpabilité envers un autre individu. De plus, une personne qui ment ou qui cache des éléments d'information qu'elle sait être importants pour l'avancement ou la résolution d'une enquête criminelle « doit penser à une réponse plausible, ne doit pas se contredire, doit rester compatible avec ce que l'observateur connaît ou peut trouver » (p.260). Le stress engendré par l'obligation de demeurer cohérent est très certainement lié à la peur de se faire prendre. Bien entendu, l'émotion causée par cette peur laisse des traces marquées dans le discours, traces que l'on ne trouverait pas si l'individu racontait sans stress l'événement ou ce qu'il en sait; des marques telles que les hésitations et les erreurs dans le discours, le ralentissement du débit verbal, l'augmentation du nombre de pauses, les délais de réponse plus longs (Eisler, 1968), la réduction du mouvement des mains et des bras et l'évitement du regard (St-Yves, Landry et Pilon, 2004 : 260). Ces marques sont le signe de l'effort d'un individu pour

construire un discours qui se rapproche d'un discours véridique. Toutefois, l'habitude de mentir sans se faire prendre peut nourrir un sentiment de confiance chez le sujet, ce qui peut biaiser l'interprétation que l'on voudrait en faire. On doit donc vérifier si le sujet a déjà été impliqué de près ou de loin dans une situation semblable à celle qui est en cause, s'interroger sur son mode de vie, sur le milieu dans lequel il vit et considérer tout autre facteur qui pourrait affecter l'analyse.

Le trio de chercheurs, St-Yves, Landry et Pilon, relève trois façons de faire la détection du mensonge (St-Yves, Landry et Pilon, 2004 : 264-268). La première façon est de faire l'observation du comportement non verbal ou paralinguistique. La seconde façon est de faire l'examen des réponses physiologiques (sudation, rythme cardiaque, etc.) ; l'analyse s'effectue à l'aide de techniques telles que la polygraphie³ ou l'analyse du stress de la voix⁴ d'un individu. La troisième façon est de relever les principaux indicateurs qui sont associés au mensonge, à savoir la pertinence des informations livrées, les réponses directes, la longueur des réponses (souvent plus courtes quand un sujet ment, évitant ainsi de nuire à la cohérence du discours). Il y a l'utilisation de formes généralisantes, comme *toujours, jamais, personne, tout le monde*, dont le nombre s'accroît dans un récit mensonger puisque la généralisation permet de se distancier des événements en attribuant un caractère plus collectif aux éléments racontés. D'autres indicateurs tels que la diversité des mots, les paraphrases, le *lapsus* qui équivaut à

³ Polygraphie : Méthode permettant la détection du mensonge faite à partir d'un appareil qui enregistre et mesure trois systèmes physiologiques, soit : le système respiratoire, le système circulatoire ainsi que l'activité des glandes sudoripares. (St-Yves, Landry et Pilon, 2004: 272)

⁴ Analyse du stress de la voix (*voice stress analyser*) : Méthode de la détection du mensonge effectuée selon les fréquences vocales à partir d'un instrument qui enregistre les micro-vibrations dans la voix et détecte les changements de fréquence. (St-Yves, Landry et Pilon, 2004 : 277)

un aveu inconscient, l'abondance de détails superflus, la répétition ou reformulation des questions posées au sujet et la présence d'un alibi doivent être pris en compte dans la détection du mensonge. C'est surtout ce type d'analyse, axée sur le discours, qui nous intéresse davantage dans le cadre de cette étude.

4. LA PERSPECTIVE LINGUISTIQUE ROGER W. SHUY, CHANTAL PERRON

Peu de linguistes se sont attardés spécifiquement au discours oral d'un appelant qui contacte un service d'urgence. Toutefois, des sujets apparentés ont été abordés. En 1998, le linguiste Roger W. Shuy fait paraître l'ouvrage *The language of confession, interrogation and deception* dans lequel il analyse des confessions faites à la police. Il y montre, d'un point de vue linguistique, comment l'enquêteur peut arriver à bien comprendre le dit et le non-dit lors de l'interrogatoire. Ainsi, l'enquêteur peut analyser les termes choisis par le suspect pour exprimer sa pensée, ce qui peut lui permettre de mettre en lumière certains faits d'abord perçus comme sans grande importance.

Les travaux de Shuy présentent plusieurs similitudes avec ceux de Sapir, bien que les outils conceptuels utilisés diffèrent grandement. Shuy élabore sa théorie à partir de l'hypothèse que les mots utilisés par le suspect ne sont pas nécessairement compris comme ils auraient pu l'être (Shuy, 1998 : 2). Il aborde notamment le thème de l'interprétation qu'on peut en faire, qui peut être différente pour deux auditeurs d'un même énoncé. Lorsqu'un

suspect raconte un événement X, une panoplie de facteurs comme son bagage sociologique et personnel, son caractère, ses valeurs, viennent orienter le sens qu'il donne à ses paroles, sens qui peut être tout autre pour l'auditeur.

Shuy fait état, à l'aide d'exemples tirés de situations réelles en milieu policier (déclarations, interrogatoires vidéos, résumés de procès, appels d'urgence), de ce qui est, pour l'enquêteur, bon ou moins bon de dire en situation d'interrogatoire : thématiques à aborder ou non, orientations à suivre ou à éviter, mots utilisés ou autres. De plus, il expose des listes de signes permettant de détecter le mensonge. Il fait appel à divers champs de la linguistique tels que la prosodie (intonation) et la sémantique. Ainsi, il tente de dégager des structures récurrentes pour les énoncés mensongers.

Plus récemment, en 2006, la phonéticienne Chantal Perron, sous la direction du professeur Victor Boucher de l'Université de Montréal, a réalisé une étude portant notamment sur cette source importante d'information qu'est la voix, et ce, à travers les éléments phonétiques qui peuvent être présents dans le discours narratif, comme le nombre d'hésitations et de pauses silencieuses, la longueur des énoncés mesurés en calculant le nombre de syllabes qu'ils contiennent, ainsi que la fréquence de la voix. Tous ces éléments se révèlent de bons indicateurs pour déceler les discours mensongers. Elle effet, selon Chantal Perron, ces quatre éléments permettent d'atteindre un pourcentage de discrimination de 92%, entre les discours véridiques et mensongers. Toutefois, pour arriver à ce résultat, on

doit posséder un échantillon de discours véridique et un échantillon de discours mensonger du même locuteur pour relever et comparer les éléments phonétiques qu'ils contiennent, ce qui serait impossible dans le contexte d'une activité interactionnelle telle que l'appel d'urgence.

Il est certain que l'analyse de déclaration pure de Sapir, la technique d'entrevue/interrogatoire créée par Reid, les recherches de Zimmerman, Tracy, Bergmann, St-Yves et Perron ont tous pour but de tendre vers une compréhension la plus juste possible des dires d'un sujet livrant de l'information. Toutefois, l'appel d'urgence reste à étudier du point de vue du discours de l'appelant. L'enquêteur pourrait l'utiliser en tant que source d'information non seulement sous l'angle des faits qu'il contient, mais aussi sous celui de la manière dont l'appelant les présente à la police. Mais pour cela, il lui faudrait une méthode d'analyse qu'il reste encore à élaborer.

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

Sont présentes, dans l'appel d'urgence, deux sources majeures d'information sur l'appelant : sa voix et le contenu de son discours. Pourtant, une autre source d'information, un peu négligée jusqu'ici, contient peut-être elle aussi des indices révélateurs de sens pour distinguer les discours véridiques des discours qui le sont moins, soit la structure du discours. Dans la plupart des recherches en sciences humaines, on fait souvent référence aux dires des personnes, aux paroles elles-mêmes comme outils de réflexion et ce, peu importe la situation de communication. On se sert uniquement, dans la majorité des cas, du contenu des paroles pour effectuer la recherche. Dans ces cas, le langage est perçu comme étant totalement transparent, c'est pourquoi certains chercheurs en analyse du discours remettent cela en question. En effet, en évoquant une totale transparence, on fait du discours un simple véhicule d'idées. Pour les chercheurs en analyse de discours, le langage est source d'information au même titre que les idées qu'il sert à véhiculer, c'est pourquoi il est un matériau de recherche intéressant (Laforest, St-Yves et Blais, 2007). Avinoam Sapir (1996) avait bien compris cela lorsqu'il a élaboré sa méthode SCAN d'analyse de déclaration en se penchant avant tout sur la structure discursive d'une déclaration écrite des faits produite par un témoin ou un suspect et effectuée le plus librement possible.

Comme il est important de s'attarder à la structure discursive, il faut, dans le cadre de notre recherche, accorder de l'importance aux interactions en tenant compte du discours dans lequel elles s'insèrent. Interagir verbalement, c'est parler à quelqu'un dans un but précis et à un moment choisi dans l'attente ou non d'une réplique. Pour jeter les bases de cette recherche, nous utiliserons une approche qui permet de fouiller le discours à travers les multiples couches signifiantes qu'il renferme : l'analyse conversationnelle.

1. L'analyse conversationnelle

L'analyse conversationnelle (AC) naît des travaux de Harvey Sacks et de ses collaborateurs Emanuel A. Schegloff et Gail Jefferson (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974 ; Sacks, 1973, 1984, 1992 ; Schegloff, 1979) menés dans les années soixante-dix, et ce, parallèlement au développement d'autres approches interactionnistes du langage (qu'on pense à l'ethnographie de la communication, à l'ethnométhodologie ou à la microsociologie). L'AC, c'est « l'analyse systématique des conversations produites en situation d'interaction de la vie courante » (Hutchby et Wooffitt, 1998: 13)⁵.

C'est en travaillant dans un centre d'aide téléphonique de prévention du suicide qu'est né l'intérêt de Sacks pour les interactions. Le point de départ de sa réflexion fut l'échange d'ouverture d'un appel téléphonique au cours duquel l'appelant ne s'est pas identifié par son

⁵ Traduction libre.

nom. Puisque, en situation de relation d'aide, il est fortement suggéré de s'adresser à l'appelant par son prénom pour personnaliser au maximum le contact et ainsi créer un lien de confiance entre les interactants, Sacks s'est demandé comment il pourrait inciter ce dernier à s'identifier sans qu'une demande directe ne lui soit adressée. La stratégie utilisée par Sacks fut bien simple : il se nomma d'abord pour inciter l'appelant à faire de même. Par la suite, Sacks se mit à étudier plus en profondeur les différents constituants de l'interaction. À l'automne 1967, il déclara: « (...) le travail que je fais porte sur le langage. Sur les détails du langage. Dans un sens, il porte sur le fonctionnement de la conversation » (Sacks, 1992 : 622). Les recherches de Sacks ont permis de montrer que les interactions, bien qu'imprévisibles quant à leur contenu, présentent néanmoins des récurrences dans leur structure et qu'il est important de l'observer dans le détail pour en comprendre le fonctionnement.

L'AC est basée sur l'observation empirique d'interactions authentiques du quotidien (qui n'ont pas été fabriquées pour ou par l'analyste), qui ont été enregistrées et transcrites. Elle vise à comprendre comment le sens émerge de l'interaction et comment il est peu à peu construit par les divers participants à l'interaction, et cela, en mettant en évidence la relation de significations réciproques qui unit les interventions des participants. Tout discours est une construction qui se structure collectivement. L'appel téléphonique d'urgence correspond à l'une de ces situations de la vie courante. Il est constitué d'une interaction entre une personne signalant une situation nécessitant l'intervention immédiate d'un service d'urgence – l'appelant

– et une personne chargée de recueillir les informations qui rendront cette intervention possible – le répartiteur.

1.2 Principes et notions essentielles de l'AC

Les quatre grands principes sur lesquels repose l'AC sont les suivants :

- La production d'énoncés en situation d'interaction est systématiquement organisée et régie par des règles.
- La production des énoncés en situation d'interaction est méthodique.
- L'analyse des énoncés en situation d'interaction doit être basée sur des énoncés produits en situation réelle de communication.
- L'analyse ne devrait pas être contrainte *a priori* par les autres théories de l'énonciation. (Hutchby et Wooffitt, 1998 : 22)⁶

Deux notions fondamentales sous-tendent toute analyse menée dans le cadre de l'AC; la notion de tour de parole et celle de paire adjacente.

1.2.1 Les tours de parole et leur alternance

Le tour de parole est l'unité de surface de la conversation, liée aux règles d'alternance

⁶ Traduction libre.

de la parole ; il représente la prise de parole d'un locuteur se terminant lors de la prise de la parole par un autre locuteur; c'est donc « la contribution d'un locuteur donné à un moment donné de la conversation » (Charaudeau et Maingueneau, 2002 : 580). Bien évidemment, l'ordre, la longueur et le contenu des tours varient.

L'alternance des tours de parole est une notion essentielle de l'AC. « Les tours de parole des différents locuteurs s'enchaînent selon un système d'alternance » (Charaudeau et Maingueneau, 2002 : 580). On nomme place transitionnelle l'instant où se libère un espace temps dans la conversation qui permet à un autre locuteur de prendre la parole. L'alternance des tours de parole est généralement fluide et, en ce sens, normalement, un seul locuteur parle à la fois, bien que quelques petits accrocs puissent survenir : chevauchement de paroles lorsqu'un locuteur prend la parole avant qu'un autre ait terminé son tour en cours; interruption lorsqu'aucun des locuteurs ne prend la parole ou lorsque plusieurs locuteurs prennent possession du tour au même moment. Ces petits accrocs perturbent momentanément l'interaction, mais ils se rétablissent généralement par eux-mêmes ensuite.

1.2.2 Les paires adjacentes

La paire adjacente, concept défini par Sacks et Schegloff (1973), est décrite selon Charaudeau et Maingueneau comme « [...] un mode d'*organisation séquentielle* des actions dans la conversation. » (2002 : 413). Elle peut être définie selon cinq propriétés :

1. Elle est composée de deux productions : un premier et un second élément.
2. Ces deux productions émanent de locuteurs différents.
3. Le premier et le second élément de la paire sont adjacents, immédiatement contigus.
4. Une relation d'ordre structure la paire : le premier élément précède temporellement le second et non l'inverse.
5. Une relation « d'implicativité séquentielle » relie les deux éléments de la paire : le type de paire auquel appartient le premier élément est pertinent quant à la sélection du second élément.

(Sacks et Schegloff, 1973; Ghiglione et Trognon, 1993 : 199)

La notion de paire adjacente est donc directement liée à la notion de dépendance conditionnelle, selon laquelle la présence d'un tour de parole entraîne la présence du deuxième. Par exemple, une question devrait être suivie d'une réponse. Toutefois, celui à qui s'adresse la question pourrait soit choisir de ne pas y répondre, soit changer tout simplement de sujet. La notion de paires adjacente sera primordiale dans le cadre de notre étude puisqu'elle permettra d'appuyer ou non la pertinence des éléments amenés par l'appelant au répartiteur.

2. Le modèle Genevois

Les théories de l'analyse de la conversation se développent depuis plusieurs années, et la richesse et le nombre d'analyses montrent à quel point l'organisation des interactions est complexe et combien il reste encore à faire en la matière.

Partant des notions essentielles que sont le tour de parole et la paire adjacente, plusieurs chercheurs ont scruté attentivement la construction de l'interaction pour en comprendre la mécanique et ont cherché à la schématiser. Eddy Roulet est du nombre et a proposé, avec ses collègues de l'école de Genève, un modèle hiérarchique de la structure du discours (Roulet, 1989; 1991a, 1991b). C'est le modèle le plus utilisé dans le monde francophone.

Le modèle élaboré par Roulet et ses collègues de l'école de Genève établit cinq rangs de structure, à savoir l'interaction, la séquence, l'échange, l'intervention et l'acte de langage. Les deux premiers sont dialogaux (ils impliquent au moins deux locuteurs), les deux derniers sont monologiques (ils impliquent un seul locuteur).

2.1 L'interaction

L'interaction est la plus grande unité de la structure, délimitée par la rencontre et la séparation des interlocuteurs, et ce, même s'il y a une modification du groupe des participants, à condition qu'il n'y ait pas de rupture. C'est l'unité ultime selon Kerbrat-Orecchioni (1990). L'interaction se situe dans un cadre spatio-temporel qui est également modifiable, à condition qu'il n'y ait pas de rupture. En ce qui concerne mon corpus, l'interaction correspond à l'intégralité de l'appel d'urgence adressé par un appelant à un répartiteur d'un centre de répartition d'un service d'urgence. On peut dire que cette composante du modèle genevois n'est pas la plus importante dans le cadre de cette étude, puisqu'elle est trop étendue. Toutefois elle est constituée d'unités qui sont indispensables à mon analyse. Ces unités sont présentées dans les parties qui suivent.

2.2 La séquence (transaction, épisode, phase ou section suivant les chercheurs)

La séquence n'est ni facile à définir ni facile à délimiter, notamment dans l'interaction. Théoriquement, elle est délimitée par la manière dont est traitée une thématique donnée. Son analyse se fait en un ou plusieurs échanges coordonnés. Elle constitue une partie de l'interaction, « un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 218), comme l'est une séquence d'ouverture ou de

clôture. Dans l'appel d'urgence par exemple, le moment de l'interaction où s'organise l'aide qui sera accordée correspond à une des séquences de cette interaction.

2.3 L'échange

Selon Moeschler «[l'] échange est la plus petite unité dialogale composant l'interaction» (1985 : 81). Dans un sens commun, l'échange désigne tout discours qui est produit par plusieurs participants. Dans ce cas, il est synonyme d'interaction. Mais au sens technique que Roulet lui a fait prendre, l'échange est constitué d'au moins deux contributions (paire adjacente) produites par des participants différents. Fréquemment, l'échange comporte trois ou quatre interventions (ex. 2), mais il arrive qu'un échange ne soit composé que d'une seule intervention verbale, la seconde étant accomplie par un moyen non verbal (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 25) (ex. 1).

Exemple 1

A : Est-ce que tu me trouves beau ?

➤ B : [Hoche la tête d'avant en arrière en guise de réponse affirmative]

(exemple fictif)

À la question de A, B aurait pu répondre en répondant «oui», mais il a opté pour un moyen non verbal. L'échange est néanmoins complet.

2.4 L'intervention

L'intervention correspond à la contribution d'un participant à un échange précis de l'interaction. Cette contribution doit participer à la progression de cette interaction. Elle constitue la plus grande unité monologique de l'interaction. Elle peut être initiative (intervention servant à initier un échange spécifique par un locuteur spécifique), réactive (intervention amenée par un autre locuteur en réaction à l'intervention initiative), évaluative ou minimisante (intervention qui a pour fonction de fournir l'accusé de réception de l'intervention réactive). Les deux premiers types sont nécessaires pour que l'échange soit complet, les deux autres sont facultatifs.

Exemple 2⁷

- | | | |
|-----|--|--------------------------------|
| (1) | R: Quelle sorte de véhicule ça donnait ? | <i>intervention initiative</i> |
| (2) | A: Un chevrolet Malibu 2003 | <i>intervention réactive</i> |
| (3) | R: Merci madame | <i>intervention évaluative</i> |

(Appel spontané 27A)

L'intervention peut correspondre aux limites d'un tour de parole, mais cela n'est pas toujours vrai. On peut dire qu'à chaque fois qu'il y a un changement de locuteur, il y a en

⁷ Dans tous les exemples :

(X) = rang qu'occupe le tour de parole dans l'appel

R = Répartiteur

A = Appelant

Les conventions de transcription sont fournies en annexe

principe une nouvelle intervention, mais l'inverse ne peut s'appliquer pour la simple raison qu'un tour de parole peut compter plus d'une intervention (ex. 2)

Exemple 3

(60) R : ok : Veux-tu que : je t'envoie *intervention initiative*
une ambulance [...] ?

(61) A : Non pas besoin d'ambulance, *intervention réactive*
mais ils ont : ils ont tout pété *intervention initiative*
son char aussi

(appel réfléchi 46)

Au tour 60, le répartiteur fait une offre. En 61, l'appelante répond à cette offre en refusant l'aide ambulancière proposée, ce qui constitue une intervention réactive. Au cours de ce même tour de parole, l'appelante signifie au répartiteur qu'un autre événement est survenu, le bris de la voiture, ce qui constitue une autre intervention initiative, cette fois, qui ouvre un nouvel échange.

2.5 L'acte de langage (acte discursif)

La notion d'acte de langage est une notion essentielle de la pragmatique linguistique, elle réfère à l'unité minimale de la conversation. La théorisation de l'acte de langage fut notamment développée par Austin (1970), puis par Searle (1972), avant d'être reprise par Roulet. Dominique Maingueneau écrit que :

Tout acte de langage s'inscrit ainsi dans un cadre institutionnel qui définit un ensemble de droits et d'obligations pour ses participants. [La notion d'acte de langage découle de la constatation que] « dire », c'est sans doute transmettre à autrui certaines informations sur l'objet dont on parle, mais c'est aussi « faire », c'est-à-dire tenter d'agir sur son interlocuteur, voire sur le monde environnant.
(Charaudeau et Maingueneau, 2002 : 16).

Cette citation explique que la parole n'est pas opposée à l'action, mais qu'elle devient plutôt un moyen d'agir.

Une intervention peut comporter plus d'un acte (requête, offre, demande, justification, etc.) mais, dans ce cas, les actes n'ont pas tous le même statut : l'un d'entre eux est l'acte **directeur**, obligatoirement présent puisqu'il définit la fonction de l'intervention dans lequel il s'insère. C'est l'acte non supprimable dans l'intervention. Les autres actes sont dits **subordonnés**. Ils sont dépendants de l'acte directeur.

Le modèle genevois du discours permet de décrire les différentes propriétés de l'organisation du discours en faisant référence aux principes généraux de la structure hiérarchique; en résumé :

- 1) Tout échange est formé d'au moins deux interventions.
- 2) Une intervention est formée minimalement d'une intervention ou d'un acte, qui peut être précédé et/ou suivi d'un acte, d'une intervention ou d'un échange.
- 3) Tout constituant peut être formé de constituants du même rang ou coordonnés.
(Roulet, 2001 : 54)

3. La co-construction du sens

En analyse du discours, on s'intéresse notamment au sens que prend ou que peut prendre le discours pour chacun des locuteurs impliqués. Un énoncé prend donc le sens que l'énonciateur souhaite lui donner, mais aussi celui que le ou les récepteurs jugent devoir lui donner. En d'autres termes, l'interprétation de la signification d'un énoncé dépend de la compréhension qu'en a celui à qui il s'adresse. Pour lui, cette interprétation peut permettre de révéler ce qui peut être sous-entendu, cette révélation étant, bien entendu, régie par des mécanismes d'interprétation bien précis.

Le sociologue Erving Goffman parle de l'interaction comme d'« une influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence les uns des autres » (1973 : 23). On peut même aller un peu plus loin en la définissant comme étant un « lieu d'activité collective de production du sens, activité qui implique la mise en œuvre de négociations explicites ou implicites, qui peuvent aboutir ou échouer (...) » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 29). Cette dernière définition place l'interaction à la base de la conception du discours comme étant une négociation (Roulet, 1991a).

Lorsque l'on sollicite la participation active des interactants à l'organisation de l'interaction, on adhère à un modèle « orchestral » de cette dernière parce que, tout comme dans un orchestre, tous les participants à l'interaction doivent être actifs en même temps, bien

que différemment pour rendre l'interprétation harmonieuse. Cette activité inclut donc l'anticipation du récepteur de ce qui peut être dit par l'émetteur et la rétroaction possible du récepteur face à ce qu'il a compris. Elle inclut également toutes les activités de l'auditeur comme « les tâches liées au décodage de ce qui est dit et éventuellement à la préparation de la réplique, l'auditeur [devant] montrer qu'il accompagne le locuteur dans son discours » (Vincent, 2002 :5). Ce dernier y arrive, entre autres, en émettant ou en démontrant des signaux d'écoute (« Ah! », « T'es pas sérieux! », « Ah ouii! », etc.); en effet,

Montrer que l'allocataire écoute différemment selon que le locuteur narre ou argumente et décrit, c'est montrer à quel point les comportements des participants à la conversation sont interdépendants, à quel point l'auditeur épouse le développement progressif des interventions du locuteur en identifiant rapidement le type auquel elles appartiennent; mais c'est aussi montrer [que les signaux d'écoute] sont [...] au cœur même du développement du « texte » oral.

(Laforest, 1996 :8)

Généralement, l'interaction prend fin au moment où les interactants ont atteint le ou leurs buts conversationnels. Toutefois, l'interaction pourrait être close sans que le ou les buts soient atteints, mais en ayant l'accord des interlocuteurs sur l'impossibilité de le ou les atteindre.

Donc, le sens ne préexiste pas à l'interaction, il est plutôt construit peu à peu au cours de celle-ci. Le travail de l'analyste est alors d'essayer de comprendre le sens donné, à un stade X de l'interaction, par les interlocuteurs à tel ou tel énoncé.

4. Le principe de coopération et les maximes conversationnelles

L'interaction obéit à un principe de base, le « principe de coopération » (Grice, 1979). Ce principe permet d'expliquer à quoi les locuteurs doivent se conformer lorsqu'ils sont impliqués dans une situation de communication. C'est une manière d'exprimer le contrat social qui lie les interactants. Le fait qu'un individu, par exemple, demande une information à un autre crée entre eux une association puisqu'ils ont désormais un devoir l'un envers l'autre : l'un de questionner de manière à être compris, l'autre de répondre dans les limites de ses connaissances. Grice définit ce principe comme suit : « que votre contribution soit, au moment où elle intervient, telle que requiert l'objectif ou la direction acceptée de l'échange verbal dans lequel vous êtes engagés » (p.61). En conversant, les participants négocient d'abord le sens de l'interaction, mais aussi leurs réactions émotives, les liens qu'ils entretiennent entre eux et avec d'autres et, bien sûr, l'image qu'ils veulent projeter et l'image que les autres renvoient vers eux. On peut dire qu'il existe une sorte d'administration collective des échanges, c'est ce que Grice appelle le principe de coopération. Ce principe est issu de son observation qu'habituellement les échanges de paroles ne se réduisent pas à une suite de remarques décousues, qu'ils sont plutôt le résultat, jusqu'à un certain point, d'efforts de coopération. L'émetteur et le récepteur jouent donc un rôle égal dans la construction du sens, ce qui signifie que le sens n'est pas préalable à l'interaction, qu'il s'y construit peu à peu et qu'aucun des interactants n'y joue un rôle passif. On postule donc, comme on l'a vu précédemment, qu'il y a une relation de dépendance entre les interactants, ce qui explique que cette construction du sens est non seulement progressive, mais aussi collective. Quatre maximes conversationnelles (consignes) découlent du principe de coopération (Grice, 1979 : 60-61) :

1. La maxime de qualité

La contribution d'un locuteur à une conversation doit être véridique. Ce locuteur ne doit pas affirmer ce qu'il croit être faux ni ce pour quoi il manque ou n'a pas de preuve.

2. La maxime de quantité

La contribution d'un locuteur à une conversation doit contenir autant, mais ni plus ni moins d'information que l'échange le requiert.

3. La maxime de pertinence (ou de relation)

La contribution doit être à-propos, elle doit être dite et faite en temps et en lieu convenables. Il s'agit de la maxime la plus importante, elle exige que toute contribution verbale soit faite pour contribuer à la pertinence du discours dans lequel elle s'insère.

4. La maxime de modalité (ou de manière)

La contribution doit être claire, non ambiguë, brève (éviter toute surabondance d'information inutile), méthodique et ordonnée. Cette maxime concerne la manière dont un locuteur choisit de dire quelque chose, en d'autres termes, c'est la forme du message.

La prise en compte de ces quatre maximes conversationnelles nous informe sur la capacité des locuteurs à effectuer efficacement un échange d'information. Le non-respect du principe de coopération peut entraîner une rupture dans la conversation; le non-respect de l'une ou l'autre des maximes peut entraîner une interprétation non littérale de l'énoncé par l'interlocuteur, qui conclura au sous-entendu ou à l'ironie. Dans le cadre de cette recherche, la prise en compte du respect ou non des maximes permettra de rendre compte entre autres, de la pertinence de la présence d'un énoncé dans l'interaction.

5. La dimension relationnelle de l'interaction

L'AC tient compte non seulement de l'ordre d'accomplissement des énoncés, de leur sens et de leur cohérence dans l'interaction, mais aussi des circonstances d'énonciation et du rôle social des interactants. L'interaction est « le lieu où se construisent en permanence l'identité sociale, et la relation interpersonnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 277-278). C'est

ce qu'on appelle la dimension relationnelle de l'interaction. Elle est fondée sur les informations que les participants emmagasinent dans leur mémoire discursive et qui sont nécessaires à la compréhension d'un ou de plusieurs constituants du discours. Par mémoire discursive, on entend « l'ensemble des savoirs partagés par les interlocuteur » (Roulet, 1991b: 66).

La protection des faces

Pour que l'interaction crée une relation harmonieuse entre les interactants, ceux-ci doivent avoir, de manière intentionnelle ou non, une ligne de conduite directrice. Dans le but de montrer l'importance de rendre compte du comportement des interactants dans l'interaction, Goffman développe la notion de protection des faces (1973). Il définit la face comme : « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (Goffman, 1974 : 9). C'est donc l'image sociale qu'un individu veut projeter chez les autres. La préservation de cette image sociale est un souci constant pour chacun des participants, elle peut toutefois être mal interprétée par les autres participants. On appelle travail de figuration (*face-work*) « tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même) » (p.15). Contrairement aux maximes conversationnelles, la protection des faces relève plus de l'administration même de la relation entre les interactants en situation d'interaction que de la gestion de l'information qui y est transmise (Kerbrat-Orecchioni, 1990).

Le travail de figuration consiste pour les interlocuteurs à recourir à diverses stratégies discursives telles qu'écartier volontairement des sujets de conversation qui pourraient être menaçants, dissimuler un sentiment tant que la position de l'autre n'est pas connue, faire une demande de manière indirecte plutôt que de donner un ordre, utiliser l'humour pour aborder un sujet délicat, etc. Ce travail de figuration laisse donc des traces linguistiques telles que l'occurrence des « mitigeurs », aussi appelés adoucisseurs, *softeners* ou *greasers* selon les chercheurs entre autres : l'usage du mode conditionnel au lieu de l'impératif, le remplacement d'une réfutation par une question (« Es-tu certain ? » au lieu de « t'as pas raison »), le remplacement d'un jugement négatif par une auto-accusation, l'utilisation d'une question avant de faire une remarque (« Je peux te poser une question indiscrète ? »), la minimisation de l'acte accompli (« Pourrais-tu me rendre un **petit** service ? »),.

Il apparaît donc que le discours interactionnel porte la trace des manœuvres auxquelles recourent les interlocuteurs pour que chacun arrive à donner une bonne image de soi.

Dans le cadre de cette recherche, le travail de figuration constitue une dimension importante à observer. En effet, nous supposons que les appels véridiques diffèrent d'un point de vue organisationnel de ceux qui le sont moins. Aussi, le travail de figuration devrait-il s'opérer différemment ? L'appelant qui cache de l'information optera pour des mécanismes

allant en ce sens pour ne pas voir sa crédibilité attaquée. Pour protéger son image, il doit s'assurer de bien jauger la qualité et la quantité des informations transmises au répartiteur.

6. Les interactions en milieu de travail (*Talk at work*)

Depuis une vingtaine d'années, l'AC a été largement utilisée pour rendre compte d'interactions produites en contexte professionnel (interactions enseignant/enseigné, médecin/patient, avocat/témoin, etc.). Drew et Heritage – pionniers de cette approche – montrent dans *Talk at work* (1992) comment l'AC permet de mieux comprendre la construction spécifique qu'est l'interaction en l'étudiant directement dans son contexte. Ils établissent qu'il existe un contexte dit professionnel – aussi appelé institutionnel – en opposition à un contexte quotidien d'interaction. On rend alors compte de la manière dont le contexte professionnel impose à l'interaction des limites spécifiques, signifiantes, par exemple une plus ou moins grande formalité des échanges, le droit inégal à la prise de parole (Hutchby et Wooffitt, 1998).

L'interaction découlant de l'appel téléphonique d'un citoyen à un service d'urgence est une telle interaction professionnelle. Elle est relativement peu formelle (par comparaison à une interaction entre un avocat et un témoin en cour, par exemple, où l'alternance des tours de parole est hautement organisée). Elle présente toutefois certaines caractéristiques liées au contexte de travail, dont nous devons tenir compte. Le répartiteur qui répond à l'appel d'urgence effectue son travail qui consiste notamment en la collecte maximale de données

factuelles permettant d'accorder, le plus justement et le plus rapidement possible, l'aide demandée. Ces interventions du répartiteur orientent nécessairement les contributions langagières de l'appelant. L'appel d'urgence débute souvent avec une question ouverte du répartiteur du type : « Comment puis-je vous aider? » ou « Quelle est votre urgence? » Ce type de question ouverte laisse place à une version libre des événements de la part de l'appelant. Il sera intéressant de voir comment s'opère cette version libre.

6.1 La relation asymétrique

La relation qui se crée entre le répartiteur et l'appelant dans ce type d'interaction professionnelle n'est pas symétrique, puisque le répartiteur a un pouvoir sur l'appelant, notamment en ce qui a trait à la gestion des tours de parole; comme l'affirment Drew et Heritage : « *A central theme in research on institutional interaction is that in contrast to the symmetrical relationships between speakers in ordinary conversation, institutional interactions are characteristically asymmetrical* » (1992: 47). On définit alors le statut des interlocuteurs et leur rôle en fonction de leur pouvoir dans la construction de l'interaction. Dans notre corpus, le répartiteur est considéré comme étant l'expert, puisque c'est à lui que revient l'organisation de l'aide qui sera apportée à l'appelant. De son côté, l'appelant est considéré comme le profane, celui qui n'a pas ou a peu d'expérience de ce genre de communication; il a donc moins d'influence sur le déroulement du dialogue. Les rôles des deux interactants sont spécialisés : l'un pose les questions, l'autre y répond. Comme il existe un rapport de force entre les

interlocuteurs, une hiérarchie des connaissances, on dit que la relation qui existe est asymétrique.

Un individu qui contacte le service d'urgence et qui a une implication quelconque dans le crime qu'il rapporte peut souhaiter cacher, modifier ou encore, créer de l'information pour de multiples raisons, entre autres, la peur des conséquences. On peut présumer que cet appelant aura préparé son appel ou du moins aura réfléchi, à ce qu'il dira au répartiteur et comment il le fera. Ce travail cérébral, cette prise de conscience entraîne peut-être un changement dans la spontanéité du discours, qui laisserait des traces linguistiques. C'est ce que nous nous proposons de vérifier par cette recherche, en utilisant les notions qui ont été présentées dans ce chapitre pour comparer des appels émanant d'appelants sincères – que nous désignerons sous le nom d'appels spontanés – et d'appelants manipulateurs – que nous désignerons sous le nom d'appels réfléchis.

CHAPITRE III

CORPUS ET MÉTHODOLOGIE

L'établissement du corpus de cette étude repose sur le désir d'analyser et surtout de comprendre comment se structurent les appels d'urgence effectués au service 911 selon qu'ils émanent d'appelants sincères ou manipulateurs.

1. Corpus

Depuis les dernières années, tous les appels d'urgence recueillis par les différents corps de police de la province de Québec sont conservés sur bande audio et plus récemment, sur CD. L'archivage des appels est systématique pour les services d'urgence, puisque certains de ces appels, une fois le dossier clos, pourraient aider à résoudre un autre cas ou bien, servir s'il y a une réouverture du dossier. Toutefois, une fois que les bandes ont été archivées, il est plutôt difficile d'y avoir accès. Tout d'abord, comme ces bandes audio peuvent servir de pièce à conviction et qu'elles sont la propriété des corps de police, elles gardent un statut hautement confidentiel. Il faut obtenir, pour y avoir accès, une autorisation officielle des services de police. Dans mon cas, c'est le service d'analyse du comportement (SAC) de la Sûreté du Québec qui a émis cette autorisation.

1.1 La sélection des appels

Le corpus idéal pour une telle recherche aurait probablement été constitué d'une cinquantaine d'appels pour chacune des catégories d'appels (spontané et réfléchi), tous relatant le même type d'événement. En effet, la nature de l'affaire jouant un rôle dans la structure de l'interaction, on aurait ainsi neutralisé un facteur de variation. Toutefois les lourdes contraintes liées notamment à l'archivage n'ont pas permis d'atteindre cet idéal.

En effet, comme les appels sont classés pour l'archivage selon le numéro d'événement qu'on leur a attribué lors de la prise de l'appel, il est quasi-impossible de retracer des appels à partir du type d'événement rapporté. C'est pourquoi la sélection des appels s'est plutôt faite à partir de cas assez récents qui n'avaient pas encore été archivés par les services de police. Ces appels ont été pré-sélectionnés par divers enquêteurs qui, connaissant *grosso modo* les objectifs de cette étude, pouvaient juger de la possible pertinence de certains appels pour l'analyse prévue. Cette collecte fut assez laborieuse, car les appels éventuellement pertinents venaient de diverses régions du Québec, ce qui impliquait un délai de réception important compte tenu qu'ils devaient d'abord être envoyés au Service d'analyse du comportement pour ensuite nous être remis.

Une soixantaine d'appels ont été recueillis au cours de cette pré-sélection. La sélection finale des appels constituant le corpus s'est notamment effectuée en tenant compte de la résolution de l'événement. Pour être retenus, les appels devaient tous être liés à des affaires classées, des cas résolus. De plus, il nous fallait avoir une quantité équivalente d'appels spontanés et réfléchis et, afin de limiter le plus possible les facteurs de variation, les appels retenus pour constituer le corpus devaient faire état de situations comparables, par exemple, la comparaison entre un cas où l'appelant sincère rapporte le vol réel de sa voiture et un cas où l'appelant manipulateur signale le vol de sa voiture qu'il a lui-même planifié de près ou de loin.

Comme la majorité des appels effectués dans un service de police sont faits de manière sincère (spontanée) de la part de l'appelant, il était plus facile de recueillir d'abord le maximum de cas avec des appelants manipulateurs (appels réfléchis) – beaucoup plus rares – pour ensuite retenir un nombre équivalent d'appels spontanés. C'est d'ailleurs la rareté des appels réfléchis disponibles qui nous a obligé à retenir plus d'un type d'affaire. De plus, comme l'archivage des données n'est pas fait en fonction de la recherche d'un tel type de cas, il fut difficile de retracer des cas survenus avant le début de cette étude. Beaucoup d'enquêteurs des divers postes de police de la Sûreté du Québec furent mis à contribution pour arriver à recueillir le maximum d'appels respectant nos critères de sélection.

Les contraintes qui viennent d'être exposées nous ont amenée à constituer un ensemble de dix-neuf appels, soit neuf appels réfléchis et dix appels spontanés qui font état de situations comparables, comme le montre le tableau I.

| Catégorie | Type de crime | Appels réfléchis | Appels spontanés |
|-----------|---|------------------|------------------|
| A | Vol ou bris de bien matériel (L'appelant est un plaignant-victime) | 4 | 5 |
| B | Agression sexuelle ou physique (L'appelant est un plaignant-victime) | 2 | 3 |
| C | Agression sexuelle ou physique (L'appelant est un plaignant-témoin) | 3 | 2 |
| Total : | | 9 | 10 |

Tableau I. Répartition du nombre d'appels spontanés et réfléchis du corpus selon le type de crime.

La catégorie A regroupe les cas de vol ou de bris de bien matériel (bris d'une voiture, vol d'un porte-monnaie, vol d'une moto, vol d'argent). Dans le cas des appels réfléchis, l'appelant effectue une fausse déclaration de vol pour en retirer, par exemple, un bénéfice financier. La comparaison de ces appels s'effectue avec des cas d'appels spontanés du même genre, c'est-à-dire impliquant un bien matériel, mais pour lequel, cette fois, l'appelant ne souhaite pas retirer un bénéfice quelconque du vol rapporté, mais désire plutôt informer les policiers de l'événement pour ainsi recevoir leur assistance. La catégorie B regroupe des appels pour lesquels l'appelant est un plaignant/victime d'une agression sexuelle ou physique. Dans les deux cas, autant pour les appels réfléchis que pour les spontanés, c'est l'intégrité physique et mentale d'une personne qui est mise en cause. Finalement, la catégorie C regroupe des appels qui font aussi référence à des cas d'agression sexuelle ou physique, mais

pour lesquels l'appelant se place comme étant un plaignant/témoin qui ne fait que rapporter une situation dont il n'est pas la victime.

Chacun des appels sélectionnés est d'une durée moyenne de cinq minutes; l'ensemble du corpus représente donc approximativement une heure et quarante minutes. Un corpus d'une durée aussi brève peut paraître à première vue insuffisant, mais en observant plus attentivement les données recueillies et transcrites, on constate l'ampleur, mais surtout la pertinence des éléments significatifs qui constituent l'appel d'urgence. En fait, une analyse fine des données du corpus permettra d'obtenir une vision globale, mais aussi particulière des appels d'urgence spontanés comparativement à ceux qui auraient un caractère plus réfléchi.

Les enregistrements qui constituent le corpus de cette étude demeurent la propriété du Service d'analyse du comportement de la Sûreté du Québec. Compte tenu du caractère confidentiel des appels d'urgence, les données ont été dénominalisées lors de la transcription – tout ce qui pouvait permettre d'identifier les personnes et les lieux dont il est question a été éliminé.

Bien que le corpus retenu ne constitue pas le corpus que nous avons d'abord souhaité, notamment en raison de sa taille réduite, on peut raisonnablement le croire suffisamment solide et homogène pour fournir un support adéquat à l'analyse projetée.

2. Méthodologie

2.1 La transcription

La première étape de toute analyse des interactions consiste à transcrire les données en identifiant chacun des interactants et leurs tours de parole respectifs. Par moments, cette importante étape fut plutôt ardue, puisque les situations d'interaction d'appel d'urgence se déroulent parfois dans un climat de haut stress, ce qui a pu nuire à la bonne articulation de la part de l'appelant ou du répartiteur. De plus, certains éléments perturbateurs (bruits extérieurs, interruption momentanée des signaux de réception d'un cellulaire, intervention d'un tiers, etc.) ont pu rendre la compréhension de chacun des tours de parole plus difficile et, du même coup, rendre la transcription impossible dans certains cas. Toutefois, la quasi-totalité de chaque appel a pu être transcrite. Dans les rares occasions où cela fut impossible, le contexte a permis de comprendre le sens des énoncés, ce qui rend tout de même possible l'analyse des données.

2.2 La connaissance des données

Suite à la transcription des appels, l'étape subséquente de l'analyse fut de relire et surtout de réécouter autant de fois que nécessaire les appels du corpus pour en connaître puis en comprendre toutes les subtilités autant par rapport au choix des mots utilisés par les interactants que par rapport à leurs hésitations, leur ton de voix, leur attitude vocale en général, l'état dans lequel ils se trouvent ou tout autre élément pouvant sembler pertinent pour l'analyse. Tout au long de cette recherche, la réécoute des appels devait être un automatisme pour ainsi s'assurer que les éléments à analyser à l'aide de la transcription ne perdent par les caractéristiques du discours oral.

2.3 L'analyse comparative

Le regroupement par thème des appels a permis de les classer sous les trois catégories (A, B, C) évoquées précédemment. Ce sont ces catégories qui ont permis de réaliser une analyse comparative des données recueillies de manière à mettre au jour toute espèce de différences entre les deux types d'appels (spontanés et réfléchis). Le chapitre qui suit présentera les résultats obtenus au terme de cette démarche comparative. Les points de comparaison examinés sont ceux qui permettent de différencier les deux séries d'appels.

CHAPITRE IV

LA STRUCTURE DE L'APPEL D'URGENCE

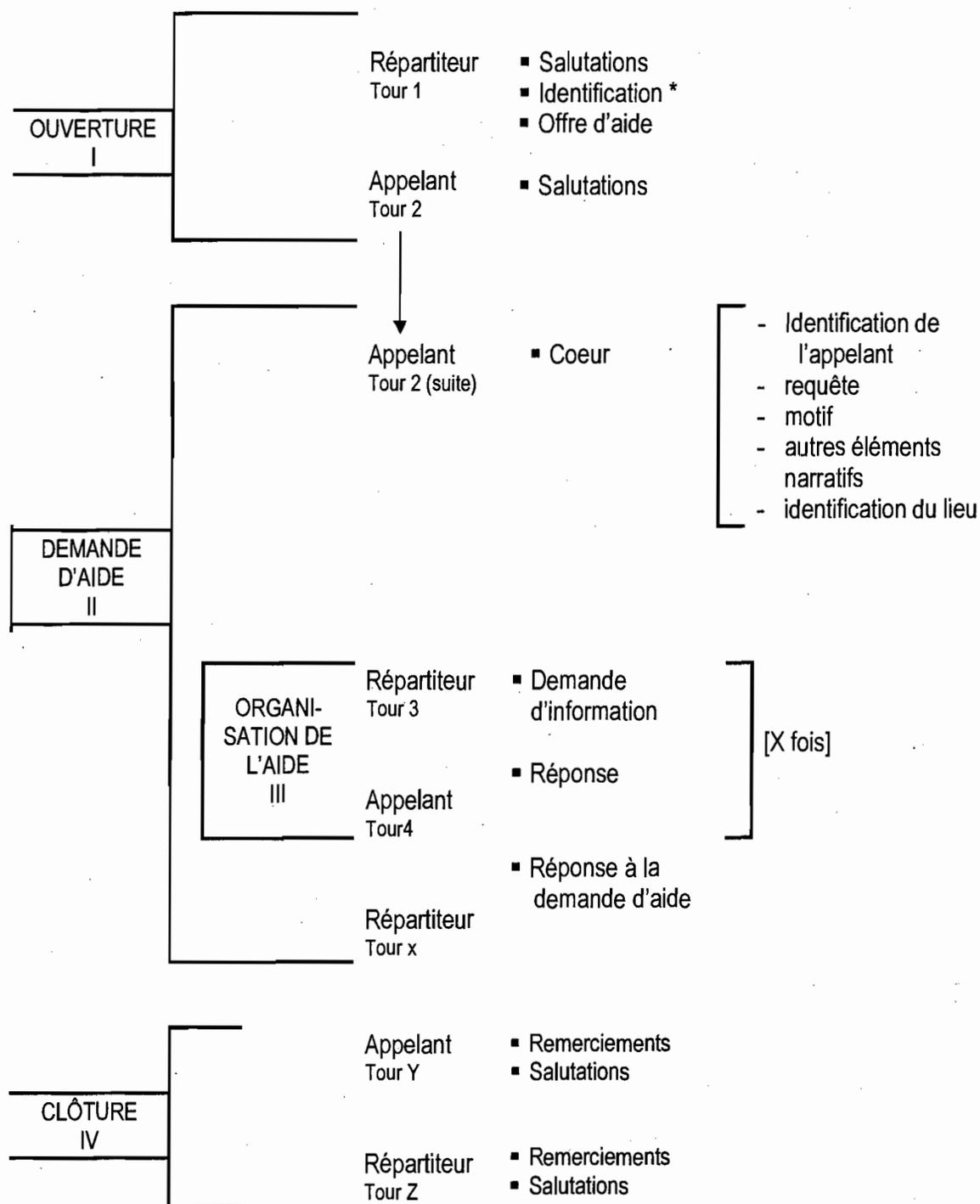
Pour bien comprendre la structure de l'appel d'urgence, il importe de se rappeler que ce type d'interaction se construit de manière asymétrique par les interlocuteurs, ce qui veut dire que chacun n'y joue pas tout à fait le même rôle, ils n'ont pas le même statut interlocutif, statut qui se manifeste grâce au discours co-construit par les participants à l'interaction. Les rôles des interactants sont établis très rapidement dans l'appel d'urgence. Il y a d'abord le répartiteur qui identifie la ressource d'aide qu'il représente et « le deuxième tour de parole (le premier pour l'appelant) est occupé immédiatement par la présentation du problème et par la demande d'aide. Cela signifie que les identités pertinentes pour la rencontre sont établies au bout de deux tours de parole. » (Fele, 2006 : 38).

Il est impossible de savoir avec exactitude ce qu'un interlocuteur X comprend de ce qu'un locuteur Y lui dit et encore moins de savoir si ce que X interprète est conforme à ce que Y avait en tête lorsqu'il l'a dit. Toutefois, en tenant compte du tour de parole qui suit les dires de Y, on peut arriver à poser des hypothèses sur la compréhension qu'en a X. Ces hypothèses pourront nous aider notamment à délimiter les frontières des diverses séquences de l'appel d'urgence et à comprendre comment s'organise la gestion de ces séquences et de ce qui les compose.

Mais avant même de se lancer dans l'analyse proprement dite des appels d'urgence, il importe de présenter la structure discursive de ce type d'appel, qui se présente de manière assez uniforme.

Selon Zimmerman (1984, 1992a : 419, 1992b : 37), on peut observer dans l'appel cinq séquences : (1) L'ouverture et l'identification, (2) la demande ou la requête, (3) une série de questions, (4) les réponses et (5) la clôture. Dans le cadre de cette étude, nous aborderons l'appel d'urgence à partir des séquences de Zimmerman, mais en y apportant une légère variation et en relevant les différents échanges et interventions pouvant être présents dans chacune de ces séquences, ce qui nous permettra de mieux observer les facteurs de différenciation de la structure des appels spontanés et réfléchis.

Dans notre corpus, nous relevons plutôt quatre séquences importantes de l'appel d'urgence : (1) l'ouverture, (2) la demande d'aide, (3) l'organisation de l'aide et (4) la clôture. La section qui suit fera état de ces séquences et des divers échanges et interventions susceptibles d'apparaître ou non lors de l'appel. Nous verrons ainsi plus en détail comment s'organisent ces séquences que le schéma 1 présente de façon plus synthétique.



* La présence du constituant « identification » est obligatoire. Les autres constituants n'apparaissent pas systématiquement dans chaque appel

Schéma I. Organisation type de la structure de l'appel d'urgence

1. Séquences d'ouverture et de clôture

Dans les interactions de la vie de tous les jours, la séquence d'ouverture, tout comme la séquence de clôture d'ailleurs, est de nature assez figée. On y trouve un contenu largement prévisible (Schegloff, 1979, Sacks et Schegloff, 1973), comme des formules usuelles de politesse telles que les salutations, la prise en compte de l'état de l'interlocuteur (comment allez-vous?) et la réponse (bien, merci). On aborde et on conclut donc une conversation de manière routinière avec des formules statiques et des réponses presque stéréotypées. Cette première et cette dernière étape de l'interaction, bien que plus stéréotypées, permettent d'établir et de couper le contact entre les interlocuteurs. Voyons plus en détail comment elles se présentent dans l'appel d'urgence.

1.1 L'ouverture de l'appel d'urgence

Comme dans la plupart des interactions de la vie quotidienne, avant de plonger dans le vif du sujet, les interactants de l'appel d'urgence doivent effectuer des interventions visant à établir réciproquement leur identité (Schegloff, 1979). Dans le cas de l'appel d'urgence, l'ouverture est toujours amorcée par le répartiteur à l'aide d'une courte intervention initiative assez stéréotypée. Cette intervention correspond au premier tour de parole et peut être constituée a) de salutations, de marques d'attention, de civilités données par le répartiteur à l'appelant telles que « Bonjour », « Salut », etc. ; b) d'une offre d'aide qui apparaît sous forme d'une proposition explicite ou sous-entendue (ex. 1); c) d'une identification du service d'aide

que le répartiteur représente (ex. 2). Cette intervention sera suivie d'une intervention réactive de l'appelant. Toutefois, cette intervention réactive n'apparaît pas dans tous les appels d'urgence. C'est surtout le caractère urgent de la situation de communication qui entraîne l'émission de la réactive par l'appelant de manière à aller directement dans le vif du sujet en passant à la séquence suivante. Quand elle est présente, elle est constituée de salutations (ex. 3).

Exemple 1

| | | |
|-----|----------------------------|-----------------------|
| (1) | R : 911 | <i>Identification</i> |
| ➤ | Quelle est votre urgence ? | <i>Offre d'aide</i> |

(appel spontané 22)

Exemple 2

| | | |
|-------|-----------------------------------|---|
| ➤ (1) | R : Sûreté du Québec, Bonjour. | <i>Identification</i> <i>Salutations</i> |
|-------|-----------------------------------|---|

(appel spontané 27B)

Exemple 3

| | | |
|-------|---------------------------------------|---|
| (1) | R : Oui, bonjour Police de Québec. | <i>Salutations</i> <i>Identification</i> |
| ➤ (2) | A : Oui, bonjour [...] | <i>Salutations</i> |

(appel spontané 27A)

Il arrive également qu'apparaissent des salutations de la part de l'appelant sans qu'il n'y ait eu préalablement des salutations de la part du répartiteur et vice versa.

Bien que la présence de ces divers constituants soit aléatoire, on remarque toutefois que, dans tous les cas répertoriés pour cette étude, il y a toujours une identification par le répartiteur du service d'urgence qu'il représente. Cela permet de confirmer rapidement à l'appelant qu'il communique avec l'interlocuteur souhaité, ce qui permet d'éviter la confusion. L'offre d'aide peut être absente du discours du répartiteur, mais le simple fait d'appeler un service d'urgence sous-entend une offre possible d'aide. Cette offre peut donc apparaître de manière implicite dans l'appel. Finalement, en réponse au répartiteur, l'appelant peut s'inscrire dans la séquence d'ouverture par une réponse aux salutations, mais il peut aussi passer directement à la seconde séquence : la demande d'aide. En bref, on peut dire que la séquence d'ouverture de l'appel d'urgence a des répercussions directes sur la séquence suivante. En fait, la séquence d'ouverture se déroule de manière à permettre à l'appelant d'introduire la raison de son appel.

1.2 La clôture de l'appel d'urgence

De son côté, la clôture de l'appel ne possède pas d'initiateur spécifique. L'un ou l'autre des intervenants peut décider de mettre un terme à la conversation. Toutefois, le contenu de la clôture demeure assez stéréotypé. Cette séquence peut contenir deux types

d'échange constitués d'interventions semblables, soit (a) les salutations et (b) les remerciements (ex. 4 et 5). Ces différents échanges qui constituent la clôture apparaissent ou non selon un ordre aléatoire.

Exemple 4

- (28) R : Parfait, bonjour. *Salutations*
 - (29) A : Au revoir. *Salutations*
- (appel spontané 9A)

Exemple 5

- (20) A : Parfait, je vous remercie. *Remerciements*
 - (21) R : Merci. *Remerciements*
- (appel réfléchi 34B)

Même si cela est assez rare dans les appels d'urgence, les séquences d'ouverture et de clôture pourraient être complètement absentes compte tenu du caractère urgent de la situation. Par exemple, un appelant pourrait faire sa demande d'aide et raccrocher immédiatement. La demande d'aide serait alors immédiatement prise en charge par le répartiteur, et ce, probablement avec une attention encore plus particulière, puisque le fait que l'appelant ait raccroché sans l'utilisation d'une séquence de fermeture indique une certaine irrégularité dans ce type d'interaction. On ne peut savoir avec conviction ce que cette irrégularité veut dire, mais le simple fait de la relever nous amène à nous questionner à propos de cette absence.

2. La séquence de demande d'aide

La séquence de demande d'aide suit inévitablement l'ouverture de l'appel, puisque pour fournir rapidement l'aide adéquate, le répartiteur doit bien comprendre la nature de la situation, et ce, sans trop tarder. Elle est la partie centrale de l'appel dans laquelle est enchâssée la séquence III, l'organisation de l'aide. Cette séquence est donc plus longue que la séquence d'ouverture et de clôture. Elle est toujours amorcée par l'appelant (intervention initiative) et contient généralement le motif de l'appel. Bien évidemment, le motif général commun des appels est nécessairement une demande d'aide, puisque c'est le service qui est offert lorsque l'on compose le 911. Par contre, chacun des appels contient un motif particulier, la raison de cette demande d'aide. Cette séquence se terminera beaucoup plus loin dans l'interaction, soit tout juste avant la séquence de clôture, par une ou plusieurs interventions du répartiteur visant à rassurer l'appelant en lui signalant notamment que des secours sont en route (ex. 6). La troisième séquence, l'organisation de l'aide, se retrouve donc enchâssée dans la deuxième séquence, la demande d'aide.

Exemple 6

- | | |
|---|---|
| (1) R : Urgence 911, Bonjour. | <i>Identification</i> <i>Salutations</i> |
| ➤ (2) A : Oui, est-ce que tu peux venir au heu : en face du carrefour ? [x tours de parole] | <i>Début de la séquence</i> <i>de demande d'aide</i> |
| (35) R : Ok : alors reste là en face de: de l'épicerie, on t'envoie un véhicule, Jane. | <i>Réponse à l'offre d'aide</i> |

(appel réfléchi 24)

La séquence de demande d'aide est celle qui possède la structure la moins prévisible et la plus longue de l'appel d'urgence. Elle compte deux interventions principales, le cœur – qui est l'intervention la plus importante de l'appel, c'est-à-dire la demande d'aide proprement dite, et la réponse qu'apporte le répartiteur. Si le répartiteur n'a pas une compréhension assez claire de la situation⁸, il pourra procéder à un échange de demandes-réponses avec l'appelant, échange visant l'éclaircissement du motif. La clôture de cette séquence se fera uniquement une fois que le répartiteur aura recueilli tous les renseignements nécessaires pour aider le plus adéquatement possible l'appelant (cette collecte de renseignements constitue la séquence d'organisation de l'aide). Tout comme pour les séquences d'ouverture et de clôture, les actes de langage du cœur peuvent apparaître ou non, et ce, toujours selon un ordre aléatoire. Voyons maintenant plus en détails les constituants de cette séquence.

2.1 Les constituants de la séquence de demande d'aide

2.1.1 Le cœur

Le cœur est la partie la plus importante de l'appel pour cette étude puisqu'elle est la partie où les constituants sont les plus variables et livrés le plus spontanément par l'appelant. Le cœur apparaît souvent dès le premier tour de l'appelant, à la suite des salutations données en réponse à celles du répartiteur dans la séquence d'ouverture (voir le schéma de la p. 49). Le cœur peut être constitué des actes suivants :

(A) L'identification de l'appelant

Identification nominale faite par l'appelant. Dans le cadre de cette étude, c'est l'identification effectuée librement par l'appelant qui sera prise en compte (ex. 7).

Exemple 7

| | |
|--|-----------------------------|
| (2) A : oui bonjour | <i>Salutations</i> |
| ➤ Moi mon nom c'est Julie Tremblay [...] | <i>Identification libre</i> |

(appel spontané 27B)

⁸ Nous verrons au chapitre V comment évaluer la clarté du motif.

(B) La requête explicite

La requête explicite s'illustre dans l'interaction par l'entremise d'un énoncé du type *Je veux/pouvez-vous?* « Les requêtes sont typiquement formulées dans un format qui rend visible le besoin ou le désir de l'appelant d'obtenir de l'aide ou qui commande l'envoi d'assistance » (Zimmerman, 1992a : 411-435) (ex. 8).

Exemple 8

| | | |
|-----|---|--------------------|
| (2) | A : oui, bonjour, | <i>Salutations</i> |
| ➤ | Est-ce que tu pourrais m'envoyer une ambulance Au Resort 123 ? | <i>Requête</i> |

(appel spontané 18)

(C) Le motif

L'énonciation par l'appelant de la raison de la demande d'aide au service d'urgence (ex. 9).

Exemple 9

| | | |
|---------|---|-----------------------------|
| (2) A : | Bonjour, | <i>Salutations</i> |
| | Moi mon nom, c'est Julie Tremblay, | <i>Identification libre</i> |
| | j'appelle pour vous dire que : ouf, je | |
| ➤ | dois m'être fait voler ma voiture [...] | <i>Motif</i> |

(appel spontané 27B)

(D) Les autres éléments narratifs

Énonciation d'un ou plusieurs éléments supplémentaires qui permettent d'améliorer la compréhension du motif par le répartiteur. Ces éléments peuvent se présenter, par exemple, sous le format « j'étais en train de faire X [quand Y] » (Bergman, 1994) (ex.10). On peut croire que l'appelant emploie ce format pour préserver sa crédibilité et celle qui sera accordée à son récit en rapportant le contexte qui lui a permis de prendre connaissance de l'événement qu'il rapporte.

Exemple 10

(4) A : heu: j'ai une plainte à déposer. <oui>

| | | |
|---|---------------------------------------|----------------------------------|
| ➤ | j'étais en train de prendre ma douche | <i>Autres éléments narratifs</i> |
| | chez nous | <i>Identification du lieu</i> |
| | les portes barrées [...] | <i>Autres éléments narratifs</i> |

(appel réfléchi 34A)

(E) L'identification du lieu de l'événement

Il y a identification du lieu de l'événement lorsqu'il y a une mention du lieu où se trouve l'appelant ou bien du lieu où s'est déroulé un crime ou encore, la direction qu'a pu prendre un voleur. Cette mention de lieu peut faire partie des *autres éléments narratifs*, mais pas nécessairement, un appelant pouvant se contenter d'indiquer où l'aide est requise sans se lancer dans un développement narratif (ex. 11).

Exemple 11

| | |
|--|-------------------------------|
| (2) A : Bonjour, | <i>Salutations</i> |
| on vient d'être victime d'une tentative de hold-up | <i>Motif</i> |
| ➤ à la Banque du Québec. | <i>Identification du lieu</i> |
| (appel spontané 6D) | |

Tous ces actes peuvent ou non apparaître dans l'appel d'urgence. C'est ce caractère aléatoire qui suscite le plus grand intérêt de cette étude. Si on part du principe que rien n'est dit pour rien, on doit s'attarder au *cœur* en tenant compte des actes qu'il contient. De cette manière, l'enquêteur pourra ensuite se demander pourquoi l'appelant choisit de livrer une information X, pourquoi il choisit de la livrer de la manière Y et, finalement, pourquoi il décide de la livrer au moment Z précisément. De plus, ces actes ajoutent par leur présence dans l'appel des informations plus ou moins détaillées qui ont très certainement, dans la plupart des cas, pour but de permettre une compréhension plus juste de la situation par le répartiteur. Toutefois, on verra au chapitre VI que, dans certains cas, des informations peuvent être transmises sans que la compréhension n'en soit nécessairement améliorée.

De plus, il importe de préciser que, pour l'analyse, les actes du cœur ne sont pas isolables, la prise en compte du système dans lequel ils s'insèrent est essentielle. Il faut aussi tenir compte des différents mécanismes discursifs existant dans l'interaction, puisque le système des règles qui régit l'attribution complexe et plus ou moins ordonnée des tours de parole entraîne la complexité du message. Bien entendu, le répartiteur a un travail à exécuter.

De ce fait, il y a certaines informations qu'il doit absolument connaître pour aider adéquatement l'appelant, c'est ce qui nous amène à la troisième séquence : l'organisation de l'aide, à laquelle nous reviendrons plus tard. Le cœur est une intervention très importante pour notre analyse, c'est pourquoi le chapitre suivant lui sera entièrement consacré; mais, avant de présenter la troisième séquence, voyons la deuxième intervention principale de la séquence de demande d'aide, soit la réponse à la demande d'aide (explicite ou non) de l'appelant.

2.1.2 La réponse à la demande d'aide

La séquence de la demande d'aide se terminera comme on l'a vu précédemment tout juste avant la clôture de l'appel par une réponse du répartiteur à la demande de l'appelant. Cette réponse comprendra, entre autres, des indications sur l'arrivée prochaine de l'assistance souhaitée sur les lieux de l'événement et/ou des conseils (ex. 12).

Exemple 12

- (35) R : Bon écoutez, je vous envoie des patrouilleurs Monsieur Blais. *Réponse à la demande*
Essayez d'obtenir le plus de renseignements possible.

(appel spontané 6C)

Dans l'exemple 12, la clôture de la séquence demande d'aide s'effectue au trente-cinquième tour de parole. On y retrouve la confirmation de l'envoi de l'assistance policière sur les lieux ainsi que quelques consignes dans le but d'alimenter le plus possible les policiers en renseignements dès leur arrivée sur les lieux de l'événement.

3. La séquence d'organisation de l'aide

La séquence d'organisation de l'aide est enchâssée dans la séquence de demande d'aide et elle prend place entre le cœur et la réponse à la demande d'aide. Elle entraîne de manière systématique une série de questions de routine qui portent notamment sur l'identification du lieu de l'événement, si celui-ci n'a pas été fourni spontanément, sa nature, la santé physique de l'appelant, le potentiel de danger de l'événement, etc. Ces interventions sont en quelque sorte les questions d'usage que le répartiteur à la responsabilité de poser, phase que Zimmerman appelle *interrogative series* (1998 : 101-105). Par exemple, le répartiteur peut demander une description d'un ou de plusieurs individus, se renseigner à propos de la sécurité et/ou de l'état de santé du ou des individus impliqués dans l'événement, etc. Ce questionnement contraint le discours de l'appel d'urgence, mais on verra plus loin que, grâce à cette contrainte, on met en relief certains indices de manipulation. Le répartiteur est le meneur de cette séquence, c'est donc lui qui décide en principe de sa durée. C'est au moment où il juge qu'il possède toutes les informations requises pour pouvoir porter assistance à l'appelant qu'il mettra un terme à la séquence d'organisation de l'aide et, de ce fait et immédiatement après, à la séquence de

demande d'aide. Aussi, plus le cœur transmis par l'appelant est complet, plus la séquence III est brève, puisque le répartiteur a une idée déjà plus précise de l'événement. Le chapitre VI portera plus spécifiquement sur certains éléments de cette séquence.

4. Conclusion

À la lumière des informations contenues dans ce chapitre, on constate la grande importance de prendre en compte la structure de l'appel d'urgence, de se pencher sur l'organisation de la conversation. Comme on l'a déjà mentionné, l'organisation de l'appel d'urgence se structure de manière assez uniforme. C'est surtout lorsqu'il y a apparence de différenciation dans cette structure qu'il est le plus intéressant de s'y attarder. En s'écartant de cette structure type en livrant son message, l'appelant montre qu'il y a peut-être écart avec ce qui s'est vraiment passé dans la réalité.

C'est donc dire que ce n'est pas seulement ce qui est dit qui revêt une importance pour l'enquête policière, mais aussi comment les interactants, surtout l'appelant, choisissent de livrer leur message.

Comme on l'a vu précédemment, rares sont les constituants de l'appel d'urgence dont la présence est obligatoire. Toutefois, certains sont plus significatifs que d'autres et le

motif se doit d'être présent, puisqu'il est l'information centrale de l'appel. Sans lui, les policiers seront moins bien préparés pour fournir l'aide attendue par l'appelant. De plus, le cœur de l'appel est le seul moment de l'interaction où l'appelant dirige la conversation. Ce qu'il décide d'y révéler n'est pas contraint par des questions de la part du répartiteur. Le cœur est livré de manière libre alors que le reste de l'interaction sera davantage contrôlé par le répartiteur qui, par une série de questions, en orientera la suite. Pour cette raison, il s'agit selon nous de l'intervention la plus importante de l'appel. Le chapitre suivant sera consacré à l'analyse comparative du cœur des appels spontanés et réfléchis.

CHAPITRE V

ANALYSE COMPARATIVE DU CŒUR DES APPELS SPONTANÉS ET RÉFLÉCHIS

On a vu au chapitre précédent que la première intervention de la séquence de demande d'aide, que nous avons appelé « cœur », est la plus importante de l'appel et que son intérêt tient au fait que son organisation n'est généralement pas contrainte par une question fermée du répartiteur. Le cœur se construit à partir de l'évaluation que l'appelant fait de la situation qu'il rapporte et surtout, à partir de ce que l'appelant choisit de révéler au répartiteur. Nous verrons dans les pages qui suivent les éléments qui ressortent plus particulièrement de la comparaison du cœur des appels spontanés et réfléchis.

1. Fréquence d'apparition des constituants du coeur

1.1 L'identification de l'appelant

Le tableau II présente les pourcentages d'occurrence des divers actes de langage pouvant constituer le cœur (voir chapitre précédent section 2.1.1) dans les appels du corpus selon leur type, ce qui permet d'observer quels sont ceux qui sont présents le plus fréquemment. De cette façon, on peut voir si certains constituants s'imposent comme quasi-

obligatoires et s'il existe des récurrences dans la structure, selon qu'il s'agit d'un appel spontané ou réfléchi.

| Type d'appel | Identification appelant % | Requête % | Autres éléments narratifs % | Motif % | Identification lieu % |
|------------------|---------------------------|-----------|-----------------------------|---------|-----------------------|
| Spontané n=10 | 30 | 10 | 30 | 80 | 60 |
| Réfléchi n=9 | 0 | 33.3 | 55.6 | 77.8 | 33.3 |

Tableau II: Constitution du cœur

On a vu déjà que le répartiteur effectue automatiquement une identification du service d'aide qu'il représente en ouverture de l'appel d'urgence. Selon Fele (2006), « en général, celui qui appelle ne procède pas à une auto-identification : il n'y a pas de symétrie entre l'action de la centrale d'urgence et celle de l'appelant » (p.39). Selon Fele, l'identification spontanée de l'appelant peut être perçue par le répartiteur comme un geste coopératif, mais pourrait aussi être perçue comme un geste non-coopératif puisque cela peut retarder la réponse à l'aide offerte (p.39). Toutefois, notre étude montre qu'il peut y avoir une identification spontanée de la part de l'appelant. C'est le type d'appel qui peut expliquer la nature du geste (coopératif ou non). En fait, on retrouve, pour les appels spontanés et pour les appels réfléchis, un *modus operandi* qui diffère dans la transmission du cœur. En effet, dans le tiers des appels spontanés du corpus, l'appelant s'est identifié spontanément au répartiteur, et ce, dès son premier tour de parole.

Si, pour les appels spontanés, l'appelant s'identifie parfois volontairement sans demande, ce n'est pas tout à fait le cas pour les appels réfléchis. En effet, aucun des appelants de cette catégorie n'a procédé de manière spontanée à son identification. Lors de chacun de ces appels, seule une intervention interrogative du répartiteur, postérieure au cœur, a pu permettre de connaître l'identité de l'appelant. L'identification ne se manifeste donc pas nécessairement dès le premier tour de parole de l'appelant, mais parfois plus tard au cours de l'interaction, lors de la troisième séquence : l'organisation de l'aide (ex. 1).

Exemple 1

- (11) R : Ok, ton nom à toi c'est? *Demande d'identification*
 (12) A : Sophie Giguère *Identification*
 (appel réfléchi 24)

Dans l'exemple qui précède, on doit attendre le douzième tour de parole pour que l'appelant procède à son identification, et ce, suite à une question du répartiteur au tour 11. L'identification spontanée au premier tour de parole de l'appelant semble donc être une caractéristique propre aux appels de type spontané, il faut donc absolument relever sa présence ou son absence lors de l'analyse d'un appel d'urgence, ce qui peut permettre d'aider à catégoriser l'appel selon son type.

1.2 La requête

L'apparition de l'acte de requête ne diffère pas vraiment entre les appels spontanés et réfléchis. En effet, dans les appels spontanés, ce constituant n'a été utilisé qu'une seule fois comparativement à trois dans les appels réfléchis. On ne peut pas conclure, par sa présence dans l'appel d'urgence, à un point de distinction très marqué. C'est plutôt en observant la manière de faire ces requêtes qu'on peut apercevoir une certaine différence. Dans l'unique appel spontané où apparaît ce constituant, l'appelant demande : « Est-ce que tu pourrais m'envoyer une ambulance au *Resort* 123? » (appel spontané 18). On y verra une certaine marque de politesse, alors que, pour les appels réfléchis, on trouve des requêtes plus directes, telles que « je veux porter plainte là » (appel réfléchi 34A). On ne peut dire quel sens prend vraiment cette différenciation dans la transmission des requêtes. On ne peut que relever ces requêtes lorsqu'elles apparaissent, ce sera alors le travail de l'enquêteur d'approfondir leur signification dans la poursuite de l'enquête.

1.3 Les autres éléments narratifs

Dans quelques cas, le discours de l'appelant renferme d'« autres éléments narratifs », c'est-à-dire la présence d'un ou de plusieurs actes de langage rapportant des faits liés à l'événement (autres que le motif), qui permettent d'améliorer la compréhension du répartiteur.

Dans le cas des appels spontanés comme dans celui des appels réfléchis, les éléments narratifs donnés en surplus sont brefs et peu présents. Malgré cela, lorsqu'il y a une présence de ces éléments, autant pour un type d'appel que pour l'autre, on doit les relever de manière à ce que l'enquêteur puisse se questionner sur leur apport dans l'interaction. Il devra se demander pourquoi l'individu choisit de parler de cet ou de ces éléments à ce moment précis de l'appel.

Bien évidemment, seul l'appelant sait ce qu'il a en tête lorsqu'il ajoute ces éléments. On ne constate pas une différence significative dans l'apparition de ces autres éléments narratifs pour départager les appels spontanés de ceux qui le sont moins, mais le simple fait de les relever peut permettre à l'enquêteur de déceler des pistes à explorer au cours de l'enquête.

1.4 Le motif

La déclaration du motif par l'appelant est le constituant du cœur qui est le plus présent, quel que soit le type d'appel. En comparaison avec les autres constituants, ce n'est toutefois pas la fréquence d'apparition du motif qui permet de les distinguer, puisque, pour chacun des appels d'urgence, il y a présence quasi-obligatoire du motif; quasi-obligatoire, puisqu'il serait possible qu'un appelant signale simplement le 911 et ne dise rien au répartiteur. Ce dernier enverrait tout de même de l'aide à l'appelant, sans même savoir pourquoi. Cette

situation demeure toutefois très rare. Mais, comme nous le verrons au point 2.2, s'il n'existe pas de distinction d'ordre quantitatif entre les deux types d'appels pour ce qui est du motif, il existe une grande différence d'ordre qualitatif dans la manière de présenter ce motif.

1.5 L'identification du lieu

La fréquence de l'identification du lieu où se déroule l'événement nécessitant l'aide des policiers diffère catégoriquement selon que les appels sont spontanés ou réfléchis. En effet, dans 60% des cas d'appels spontanés, l'appelant fait part librement du lieu de l'événement. Tout comme dans le cas de l'identification de la personne, on peut prétendre que l'appelant souhaite ainsi fournir rapidement, dès son premier tour de parole, un détail supplémentaire essentiel (s'il n'est pas donné d'office par l'appelant, il sera automatiquement demandé par le répartiteur) dans le but de recevoir le plus rapidement possible l'aide attendue.

Dans le cas des appels réfléchis, l'identification du lieu est presque deux fois moins fréquente (33.3% des cas). En fait, l'identification du lieu dans ce type d'appels se présente souvent de manière différente de celle que l'on voit dans les appels spontanés. Comme dans le cas de l'identification de l'appelant, elle n'est pas transmise de manière spontanée. En fait, c'est souvent le répartiteur qui, lors de la séquence d'organisation de l'aide, doit questionner l'appelant pour connaître l'identification du lieu. Les appelants manipulateurs ont donc moins le réflexe de livrer cette information par eux-mêmes. Dans l'exemple 2 qui

suit, le répartiteur doit à trois reprises questionner l'appelante pour connaître le lieu de l'événement, ce qui a pour effet de retarder l'organisation de l'aide.

Exemple 2

- (5) R : [...] Vous êtes à quel endroit? *Demande/lieu*
- (6) A : Je sais pas (xxx), j'ai été violée *Motif*
- (7) R : Vous avez été violée [sanglots]
- ok là vous êtes où là? Dites-moi vous êtes où? [sanglots] *Demande/lieu*
- (8) R : (4 sec) Va falloir se calmer ok :
Comment : madame prenez une grande
- respiration, dites-moi vous êtes où ? *Demande/lieu*
- (9) A : Hum : Je pense que (2 sec) je pense *Identification du lieu*
que c'est des Écureuils pis la route 440.

(appel réfléchi 26)

De tout ce qui vient d'être dit des divers constituants du cœur, quelques points méritent d'être approfondis. Deux éléments en particulier peuvent être pris en compte pour déterminer le caractère distinct de l'organisation des appels spontanés et des réfléchis et les sections suivantes leur sont consacrés : le délai d'occurrence du motif et sa clarté⁹.

⁹ À noter qu'une grande partie du contenu de ce chapitre et du chapitre suivant a déjà été publié (Laforest, St-Yves et Blais, 2007).

2. Le motif de l'appel d'urgence

2.1 Le délai d'occurrence du motif

Étant donné le caractère urgent des appels 911, il est normal que l'on l'appelant livre avec hâte le motif de son appel, qu'il aille rapidement au vif du sujet. En effet, comme on l'a vu au chapitre précédent, lors du premier tour de parole, le répartiteur s'identifie par le nom du corps de police qu'il représente et, dès le deuxième tour, c'est le cœur de l'appel, dont le motif est l'un des principaux constituants (ex. 3)

Exemple 3

| | |
|--|-----------------------|
| (1) R : Sûreté du Québec | <i>Identification</i> |
| Bonjour. | <i>Salutations</i> |
| (2) A : Bonjour, | <i>Salutations</i> |
| Heu : moi mon nom c'est Julie Dubois | <i>Identification</i> |
| <oui> j'appelle pour vous dire que : ouf | |
| ➤ je dois m'être fait voler ma voiture, elle | <i>Motif</i> |
| n'est plus dans le stationnement. | |
| (appel spontané 27B) | |

Toutefois, comme le montre le tableau III, le motif peut ne pas apparaître au 2^e tour.

| Tour de parole comportant le motif | Appel spontané n = 10 | Appel réfléchi n = 9 |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 2 ^e | 9 | 3 |
| 4 ^e | 1 | 2 |
| 6 ^e | 0 | 2 |
| 8 ^e | 0 | 2 |

Tableau III. Tour d'occurrence du motif

Le tableau III montre une nette tendance pour les appels spontanés; le motif apparaît dans la grande majorité des cas au deuxième tour de parole qui est, rappelons-le, le premier effectué par l'appelant. De plus, à l'écoute des bandes audios, on remarque qu'il n'y a pas ou qu'il y a très peu d'hésitation lors de l'énonciation du motif, les plaignants vont droit au but. Toutefois, pour les appels réfléchis, l'occurrence du motif se présente autrement. En effet, son emplacement est plus variable, ce qui entraîne assez fréquemment la prolongation de la séquence d'ouverture ou, encore, exige une tentative d'éclaircissement du motif par le répartiteur, ce qui retarde ainsi la compréhension de ce dernier de l'événement. En effet, le tableau III montre que l'occurrence du motif dans les appels d'urgence de type réfléchi se fait attendre, dans la plupart des cas, et ne finit par apparaître parfois qu'au huitième tour de parole. Dans l'exemple 4 qui suit, une affaire d'agression sexuelle, le motif ne fait son apparition qu'au sixième tour de parole.

Exemple 4

| | | |
|-------|--|---------------------------------|
| (1) | R : 911 Québec. | <i>Identification</i> |
| (2) | A : Heu: j'ai besoin d'aide. | <i>Requête indirecte</i> |
| (3) | R : Qu'est-ce qui se passe madame ? | <i>Demande/motif</i> |
| (4) | A : [pleure] Je sais pas. | <i>Refus de donner le motif</i> |
| (5) | R : Vous savez pas ? Vous êtes à quel endroit ? | <i>Demande/lieu</i> |
| ➤ (6) | A : Je sais pas (xxx), j'ai été violée. | <i>Motif</i> |
| (7) | R : Vous avez été violée ? [sanglots] Ok, là vous êtes où là ? [...] | <i>Demande/lieu</i> |

(appel réfléchi 26)

Le caractère sordide de l'événement, un viol, pourrait laisser croire que le délai d'occurrence du motif survient à cause des fortes émotions ressenties par l'appelante, mais on ne retrouve pas dans les appels spontanés du même type d'affaire cette extension du délai de l'occurrence du motif. Dans le cas de l'exemple 4, la plaignante dit d'abord ne pas savoir ce qui se passe, elle met un certain temps avant de dévoiler la nature exacte de son appel, le motif proprement dit. De plus, c'est surtout l'insistance du répartiteur dans le but d'obtenir de nouvelles informations qui permet de saisir la raison de la demande d'aide.

Le caractère aléatoire que prend l'occurrence du motif dans l'appel réfléchi laisse penser que les plaignants manipulateurs croient à tort que, lors d'appels d'urgence véridiques, les appelants, sous le coup des émotions, paniquent, rendant aussi leur discours

plus ou moins cohérent. Pourtant, l'observation des appels spontanés démontre que tel n'est pas le cas en situation de totale coopération de la part de l'appelant.

Dans l'exemple 5 qui suit, l'appelant entreprend la conversation en ayant le souci d'avoir bien contacté la police du secteur qu'il souhaite, ce qui a pour effet de retarder volontairement l'occurrence du motif, ce qui retarde du même coup l'envoi d'aide.

Exemple 5

- (1) R : Sûreté du Québec *Identification*
- (2) A : Oui bonjour heu : pour la région de Tombouctou.
- (3) R : Pardon ?
- (4) A : Pour la région de Tombouctou.
- (5) R : Oui ?
- (6) A : Je suis bien là, oui ?
- (7) R : Heu: on répond pour eux autres, oui.
- (8) A : Ok : c'est parce que, moi, mon épouse *Motif*
est partie au travail ce matin mais elle
s'est pas rendue au travail.

(appel réfléchi 23)

Ici, l'acharnement de l'appelant à vouloir savoir exactement s'il appelle le bon service de police, celui d'une région précise, semble, notamment à cause du ton utilisé, rendre le répartiteur impatient de connaître le motif de l'appel. L'occurrence du motif se fait

donc attendre. Pourtant, dans cet appel, le plaignant contacte le service de police pour rapporter la disparition de sa femme, un cas somme toute très urgent. On relève toutefois que cette tâche du plaignant de rapporter la disparition de sa femme est reléguée au huitième tour de parole, derrière le désir du plaignant de savoir quel service de police il a contacté et pourtant « [l]e simple retard dans le partage de la gravité de la situation – dans le domaine de l'urgence, la rapidité de la réaction est essentielle – peut faire la différence entre vie et mort » (Fele, 2006 : 42-43). On ne peut toutefois savoir les raisons pour lesquelles l'appelant insiste pour connaître le service d'urgence qu'il contacte ni pourquoi il accorde de l'importance à ce détail qui retarde l'occurrence du motif. Bien entendu, ce n'est pas à travers la transcription de l'appel ni à l'écoute de celui-ci que la réponse à cette question viendra. Cela ne veut pas dire non plus que cet homme est directement impliqué dans la disparition de sa femme, mais cela laisse du moins un indice aux enquêteurs : cet appel est différent des autres, il vaut donc la peine de s'y attarder. Dans ce cas-ci, la voiture de l'épouse disparue fut localisée et, à son bord, on retrouva son corps sans vie. Les enquêteurs concluront finalement que l'appelant, le mari, est l'auteur du meurtre de sa femme. L'appel d'urgence renfermait donc vraiment des traces de manipulation de la part du mari qui a menti en niant savoir où se trouvait sa femme.

On peut ainsi dire que, dans les cas d'appels spontanés, l'émotion laisse la place à la parole d'action, une parole aidante pour le répartiteur; que, dans les cas réfléchis, l'émotion peut prendre le dessus et faire augmenter non pas les paroles qui permettent l'action des policiers, mais les paroles sans grand intérêt à cette étape de l'enquête.

Toutefois, on ne peut affirmer avec certitude que cette manière d'agir est issue d'un mode conscient ou non. Néanmoins, on ne peut nier la différence entre les deux types d'appel.

2.2 La clarté du motif

Dans tous les cas répertoriés dans notre corpus, les appelants transmettent tôt au tard le motif de l'appel. Pourtant, chacun des appelants ne le fait pas avec le même degré de clarté. C'est notamment à cette différence de degré de clarté que nous nous sommes intéressés. Dans à peu près tous les cas spontanés, le motif est transmis par l'appelant de manière claire et somme toute assez précise, et cela, dans un seul et même tour de parole (voir ex. 6). Toutefois, pour les appels réfléchis, le motif nécessite plus souvent un éclaircissement à la compréhension du répartiteur de manière à ce que ce dernier organise, de la meilleure manière qui soit, les services qui seront offerts à l'appelant. Néanmoins, entre la clarté totale du motif et son opacité complète, différents degrés de clarté apparaissent (voir ex. 7)

Exemple 6

- | | |
|--|-----------------------|
| (1) R : Police du Québec. | <i>Identification</i> |
| (2) A : Heu : oui j'ai été victime d'un vol à main armée. | <i>Motif</i> |

(appel spontané 6C)

Exemple 7

- | | | |
|-------|---|----------------------------------|
| (1) | R : 911 Québec. | <i>Identification</i> |
| (2) | A : Heu: j'ai besoin d'aide. | |
| (3) | R : Qu'est-ce qui se passe madame ? | <i>Demande d'éclaircissement</i> |
| (4) | A : [pleure] Je sais pas. | <i>Réponse à la demande</i> |
| (5) | R : Vous savez pas ? Vous êtes à quel endroit ? | <i>Organisation de l'aide</i> |
| ➤ (6) | A : Je sais pas (xxx), j'ai été violée. | <i>Motif</i> |
- (appel réfléchi 26)

Pour évaluer le degré de clarté du motif, on doit tenir compte de la réaction du répartiteur. En clair, c'est le tour de parole du répartiteur qui suit l'émission du motif par l'appelant qui nous permet de juger de sa clarté. En effet, lorsque le motif est clair pour le répartiteur, il poursuit l'interaction avec des interventions liées à l'organisation de l'assistance demandée (séquence III de l'appel). Toutefois, lorsque le motif demeure nébuleux pour le répartiteur, la séquence d'organisation de l'aide ne peut commencer. Autrement dit, la clarté du motif est la condition de l'entrée dans la séquence d'organisation de l'aide. Le répartiteur va donc, en cas de motif nébuleux, tenter de le faire préciser en adressant à l'appelant des questions en ce sens. Ces questions font partie de la séquence de demande d'aide. Les exemples 8 et 9 illustrent l'écart de sens entre un motif clair et un motif nébuleux. Tous deux sont tirés d'appels qui rapportent des vols qualifiés.

Exemple 8
Motif clair

- (2) A : Heu : oui
- J'ai été victime du vol à main armée. *Motif*
- (3) R : À quel endroit ? *Demande/lieu*
- (appel spontané 6C)

Dans cet exemple, le troisième tour de parole du répartiteur montre qu'il a bien saisi le motif de l'appel et qu'il est prêt à passer à l'organisation de l'aide en formulant une demande sur l'identification du lieu de l'événement.

Exemple 9
Motif nébuleux

- (3) A : Heu : bonsoir *Salutations*
- Ils étaient deux [sanglot] *Motif*
- Pis : partir avec tout'
- (4) R : Tout' ? *Demande d'éclaircissement*
- (5) A : L'argent, tout' *Éclaircissement du motif*
- (6) R : (xxx)
- (7) A : Aucune idée.
- (8) R : Il est parti par où ? *Demande/lieu*
- (9) A : Par des Prairies, je pense qu'ils ont monté *Réponse /lieu*
la côte, ils ont passé le pont sûrement là.
- (appel réfléchi 35)

L'exemple 9 montre que le motif n'était pas clair pour le répartiteur, puisqu'une demande d'éclaircissement au tour de parole 4 fait suite au motif pour en améliorer la compréhension. Par la suite, au tour 6, une demande malheureusement inaudible est adressée à l'appelant. Le répartiteur enchaîne ensuite au tour 8 avec une demande qui porte sur l'identification du lieu de l'événement avec laquelle on entre dans la séquence de l'organisation de l'aide.

La comparaison des deux séries d'appels du corpus montre que le motif clair comme le motif nébuleux peuvent se retrouver autant dans les appels de type spontané que dans ceux de type réfléchi. Toutefois, on remarque que les appelants qui tentent de manipuler le répartiteur sont beaucoup plus nombreux que les appelants sincères à éprouver des difficultés à énoncer clairement leur demande d'aide, ce qui entraîne plus souvent une demande d'éclaircissement du motif et retarde du même coup la séquence d'organisation de l'aide.

La comparaison des deux séries d'appels a donc permis de repérer des différences notables en ce qui concerne le cœur des appels réfléchis et spontanés. Il s'agit là de signes intéressants qui pourraient contribuer à classer efficacement, selon leur catégorie (réfléchi ou spontanée), les appels avant la conclusion de l'enquête.

CHAPITRE VI

L'ADÉQUATION DES RÉPONSES DE L'APPELANT AUX DEMANDES DU RÉPARTITEUR

Le cœur de l'appel recèle certes des éléments intéressants de différenciation des appels spontanés et réfléchis. Néanmoins, d'autres éléments présents dans l'appel d'urgence participent à la différenciation des deux séries d'appels et pourraient se révéler porteurs d'indices de manipulation. En partant du principe fort simple que rien n'est dit pour rien, le travail de l'enquêteur consiste à expliquer pourquoi le sujet appelant choisit de parler d'une chose précise à un moment précis. Nous abordons dans ce chapitre les réponses données par l'appelant aux demandes du répartiteur lors de la séquence III, l'organisation de l'aide.

Dans l'appel d'urgence, on remarque que les demandes du répartiteur, qu'elles soient ouvertes ou fermées, s'enchaînent rapidement. Cette rapidité d'exécution instaurée dans l'interaction par le débit du questionnement du répartiteur a pour effet de faire apparaître des réponses assez brèves de la part de l'appelant. L'appelant semble toutefois avoir toute la marge de manœuvre pour effectuer les réponses qui lui semblent adéquates puisqu'on n'y retrouve pas vraiment de phénomènes linguistiques tels que des chevauchements ou des interruptions dans les tours de parole. Cela démontre que

l'appelant a toute la liberté nécessaire pour transmettre son message de la manière qu'il le souhaite.

En observant les échanges demande-réponse, on remarque qu'un élément de différenciation réside dans la cohérence des échanges. On évalue ce degré de cohérence en fonction du lien sémantique existant entre la demande et sa réponse. Quand la cohérence est là, on sent que la conversation coule, qu'elle s'effectue de manière naturelle. Toutefois, il se peut que la cohérence soit faible ou même carrément inexistante. Pour juger de la cohérence, on peut se référer au principe de coopération de Grice ([1975] 1979). En effet, dans certains cas, on constate un décalage dans la conversation, comme si le message était décousu. Par exemple, si l'appelant ne répond pas adéquatement à une demande qui lui est adressée, il ne se soumet pas à l'objectif de l'interaction et, ainsi, il ne respecte pas au moins une des maximes conversationnelles qui découlent du principe de coopération. C'est généralement la maxime de pertinence qui est le plus bafouée, mais ce pourrait aussi être la maxime de qualité, de quantité ou de modalité. Les interlocuteurs sont en quelque sorte soumis à une gymnastique interprétative qui leur permet de faire du sens à partir des divers énoncés émis ainsi qu'à partir du savoir plus ou moins partagé entre eux. Dans la majorité des cas de notre étude, le lien entre la demande et sa réponse est clair et est rapidement compris par le répartiteur. Néanmoins, dans certains cas, le lien est moins évident à établir. C'est lorsque l'effort interprétatif que demande l'interaction pour établir des liens significatifs entre les énoncés devient plus exigeant qu'il est le plus pertinent de s'y arrêter, puisque cela amène des différences dans la forme que prend l'interaction.

Pour faciliter l'interprétation des réponses émises, nous les avons classés sous trois catégories qui ont été établies en fonction de la cohérence (l'adéquation) entre la demande et sa réponse :

1. Adéquation parfaite

On parle d'adéquation parfaite lorsque l'appelant fournit exactement les informations demandées et uniquement celles-là.

Exemple 1

- | | |
|---|-----------------------------|
| (17) R : Savez-vous la plaque de votre véhicule ? | <i>Demande</i> |
| ➤ (18) A : 123 ABC si je me trompe pas. (appel spontané 27B) | <i>Réponse à la demande</i> |

2. Faible adéquation

On dit qu'il y a une faible adéquation lorsqu'il semble difficile pour le répartiteur d'établir un rapport de sens entre la demande et la réponse¹⁰ (ex. 2 et 3).

Exemple 2

(31) R : Vous dormez dans le fossé là ? *Demande*

➤ (32) A : Bien j'étais allé heu : j'étais allé faire *Adéquation faible*
 une job: une estimation pour une job
 électrique à : heu : boulevard St-Lin pour
 un gars, pis je suis parti de là il devait être
 11 heures et demie minuit pis là tu me dis
 qu'il est trois heures fait que,

(33) R : ça veut dire : vous avez été sans *Demande*
 connaissance monsieur ?

(appel réfléchi 4)

Exemple 3

(38) R : Pis ce gars-là, qui il est ? *Demande*

➤ (39) A : Quand ils sont arrivés je dorm : *Adéquation faible*
 je dormais

(appel spontané 17)

¹⁰ Les appels d'urgence qui s'avèrent véritablement incohérents sont plutôt rares et le corpus de cette étude n'en renferme aucun. Dans la majorité des cas, on saisit assez facilement le sens des réponses; les réponses classées dans cette catégorie sont celles dont la pertinence ne saute pas aux yeux.

3. Adéquation avec surplus

On parle d'adéquation avec surplus lorsque, dans la réponse de l'appelant, les éléments demandés sont accompagnés d'éléments supplémentaires spontanément fournis par l'appelant (ex. 4 et 5)

Exemple 4

(25) R : Bien là y a pas personne dans
la maison ?

Demande

(26) A : Moi je suis là,

Information demandée

➤ je suis revenu, je suis allé
au poste de police porter plainte, mais le
gars il voulait pas m'écouter, il jasait au
téléphone fait que [...]

Surplus d'information

(appel réfléchi 34A)

Exemple 5

(11) R : ok (5 sec) vous êtes où là? Vous êtes
en auto à pied ?

Demande

(12) A : À pied,

Information demandée

➤ je sais même pas ce que je fais ici.

Surplus d'information

(appel réfléchi 26)

Toutes les réponses de l'appelant dans l'ensemble du corpus ont été classées suivant leur degré d'adéquation à la question du répartiteur. À la lumière de ce classement,

il s'avère que, dans la grande majorité des cas, les réponses obtenues forment un ensemble harmonieux, c'est donc dire parfaitement cohérent. Par contre, lorsque l'on s'attarde aux deux autres catégories de regroupement demande/réponse, on constate que la présence d'informations livrées avec une adéquation faible se trouvent toujours ou presque dans les appels réfléchis, comme l'indique le tableau IV.

| Type d'appel | Adéquation parfaite % | Adéquation faible % | Adéquation avec surplus % |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------------|
| Appel spontané n=143 | 88.9 | 0.7 | 10.4 |
| Appel réfléchi n=148 | 84.8 | 4.7 | 11.5 |

Tableau IV. Adéquation des réponses de l'appelant

3.1 La nature des surplus

On retrouve environ la même proportion de réponse donnée dans la catégorie «adéquation avec surplus» dans les appels spontanés et les appels réfléchis. Toutefois, il est intéressant de s'attarder à la nature même du surplus. Pour ce faire, nous avons regroupé les surplus de réponse en trois catégories.

3.1.1 Justification de l'impossibilité de fournir l'information demandée

L'appelant, en fournissant une défense, une excuse, une explication ou une preuve, tente de justifier la raison pour laquelle il est dans l'impossibilité de fournir l'information demandée par le répartiteur (ex. 6).

Exemple 6

(23) R Ok et heu : ils sont partis : est-ce que
quelqu'un a vu en quoi ils étaient partis,
s'ils étaient partis à pied ou en véhicule ? *Demande*

(24) A Absolument pas, je l'ai vu sortir et
➤ moi je me suis occupé là, il y avait une *Justification*
employée qui tombait dans les pommes.

(appel spontané 6D)

3.1.2 Précision ou éclaircissement

L'appelant clarifie et/ou détaille sa réponse en apportant des éléments explicatifs ou descriptifs supplémentaires (ex. 7). Il ajoute donc de nouveaux éléments descriptifs qui ne sont pas demandés par le répartiteur, mais qui sont en lien avec la question demandée ou le thème traité à ce moment dans la conversation (ex. 8).

Exemple 7

(25) R : Bon est-ce que tu connais les individus
qui t'ont violée et dompée là ?

Demande

(26) A : Heu : non je les connais pas

Information demandée

➤ je me suis fait' embarquer pendant que
je faisais du pouce.

Précision / éclaircissement

(appel réfléchi 24)

Exemple 8

(19) R : Un vrai revolver ?

Demande

(20) A : Heu : Oui

information demandée

➤ pis un masque en rubber là
comme de : de l'Halloween là <ok>
et heu : je : je : je : je sais pas [...]

Précision / éclaircissement

(appel spontané 19)

3.1.3 Aucun lien direct avec la demande

Le contenu du surplus de la réponse de l'appelant n'a rien à voir avec la demande.

Il y a absence de cohérence entre l'information demandée par le répartiteur et celle que l'appelant ajoute spontanément (ex. 9).

Exemple 9

| | |
|--|--|
| (39) R : Tu viens de St-Dominique ? | <i>Demande</i> |
| (40) A : oui : | <i>Information demandée</i> |
| ➤ J'étais supposée aller voir mon conjoint hier. | <i>Aucun lien direct avec ce qui précède</i> |

(appel réfléchi 26)

Dans l'exemple 9, l'appelante (qui se dit victime d'agression sexuelle) livre de l'information relativement à ce qu'elle était supposée faire la veille : aller voir son conjoint. *A priori*, cette information semble sans importance. Toutefois, une fois le dossier d'enquête finalisé dans cette affaire, l'appelante a avoué qu'elle n'avait pas réellement été agressée, mais qu'en fait elle s'était trouvée la veille en compagnie d'un homme et, ne sachant pas comment expliquer la situation à son conjoint, elle a inventé l'agression. C'est dire qu'une information livrée sans demande peut se révéler très importante et assez significative pour qu'une attention particulière lui soit portée.

Le tableau V qui suit montre la fréquence d'apparition des divers types de surplus observés dans les appels spontanés et dans les appels réfléchis.

| Type de surplus | Appel spontané n=15 (%) | Appel réfléchi n=17 (%) |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Justification de l'impossibilité de fournir l'information demandée | 27 | 6 |
| Précision/éclaircissement | 73 | 35 |
| Aucun lien direct avec la demande | 0 | 59 |

TABLEAU V. Fréquence d'apparition des surplus de réponse de l'appelant selon leur nature

Il est intéressant de noter que le type de surplus *Aucun lien direct avec la question* n'apparaît jamais dans les appels spontanés alors qu'il y a une forte présence dans les appels réfléchis. Il s'avère que l'occurrence de ce type de surplus est très significative. Il est donc primordial de relever ces surplus; de cette manière, l'enquêteur pourra exploiter le sujet des surplus lors de la phase d'entrevue ou d'interrogatoire avec l'appelant et, peut-être, en apprendre un peu plus sur les événements.

La vérification de l'adéquation des réponses de l'appelant aux demandes du répartiteur est donc une bonne source d'informations supplémentaires qui permettent de différencier les appelants sincères de ceux qui le sont moins, puisque des aspects particuliers les caractérisent. En s'y attardant, l'enquêteur peut orienter son enquête vers une avenue qui n'aurait pas été prise si ces informations avaient été banalisées.

CONCLUSION

Les interactions verbales où le facteur d'urgence est présent sont de fertiles objets d'étude pour les chercheurs qui utilisent les principes de l'analyse conversationnelle. En effet, les procédures et les routines conversationnelles qui régissent habituellement les conversations de la vie quotidienne ne sont pas, en situation d'urgence, nécessairement respectées. Notre étude a permis de montrer qu'elles le sont encore moins lorsque le mensonge et la manipulation sont présentes. Il était donc pertinent de faire d'abord apparaître la routine conversationnelle régissant les appels 911, pour ensuite faire apparaître les modifications qui surviennent dans les cas de manipulation du répartiteur par l'appelant. De manière générale, notre étude aura permis de montrer que, malgré l'urgence, l'appel 911 est loin d'être désorganisé et banal. En effet, il correspond plutôt à une certaine routine conversationnelle qui lui est propre et que celle-ci peut varier selon le degré d'implication de l'appelant dans l'événement qu'il rapporte au répartiteur.

L'appel d'urgence peut s'avérer un épisode marquant pour celui ou celle qui y participe, puisqu'il est plutôt inhabituel. Cette routine conversationnelle est donc rarement connue par celui qui s'y adonne. Pourtant, dans la majorité des cas de cette étude, on observe que les appelants utilisent presque toujours le même *pattern* conversationnel, ce qui

nous a permis de constater qu'un changement à ce *pattern* peut être synonyme de manipulation. En effet, en étudiant l'appel téléphonique d'urgence en tenant compte de son organisation, de son développement séquentiel, notre étude révèle des marqueurs discursifs qui laissent présager de la non-spontanéité des faits rapportés, de la manipulation de son discours par l'appelant. Le délai d'occurrence du motif et sa clarté de transmission sont des indicateurs significatifs qui permettent de différencier les deux séries d'appels, soit les spontanés et les réfléchis. On doit ajouter à cela, l'analyse de l'adéquation des réponses qui permet, elle aussi, de faire apparaître des différenciations typiques. Isolés, ces indicateurs ne constituent pas de fortes bases pour l'enquête, mais, pris en complémentarité, ils renforcent les hypothèses que l'on peut poser et méritent d'être approfondis au cours du déroulement de l'enquête.

Somme toute, il apparaît que l'analyse de la structure de l'appel d'urgence ne constitue qu'une partie de l'étude de ce type d'appel. Ce sont entre autres des contraintes de temps qui ont imposé les limites à cette étude. Ainsi, le sujet est loin d'être épuisé. Des études plus poussées, à partir d'un corpus encore plus étoffé, pourraient permettre de mettre en évidence d'autres indicateurs de manipulation de l'information qui, eux aussi pris en complémentarité avec ceux évoqués dans cette étude, permettraient de renforcer nos conclusions.

L'analyse scientifique de l'appel d'urgence n'est pas une analyse graphologique ni *a priori* une analyse de contenu, mais bien une analyse structurelle de l'appel. Elle a pour but

d'arriver à cibler, très tôt dans le déroulement de l'enquête, des thèmes à exploiter avec l'appelant lors de l'entrevue subséquente avec l'enquêteur. Cela, dans le but de permettre de vérifier la crédibilité de l'affaire. La qualité de l'analyse qui pourra être effectuée dépend entre autres de la qualité de l'enregistrement de l'appel d'urgence. L'établissement du corpus de notre étude fut plus que laborieux, puisque les services de police du Québec ne possèdent pas encore d'équipements d'enregistrement rendant possible ce type d'analyse. Bien entendu, les appels sont toujours enregistrés et archivés, mais les méthodes demeurent pour la plupart archaïques et l'utilisation des ondes radios par plusieurs intervenants au même moment rend mauvaise la qualité audio des bandes d'enregistrement. Une amélioration des techniques d'enregistrement et d'archivage permettrait de repérer plus efficacement les appels qui ont fait l'objet d'une manipulation de l'information par l'appelant et augmenterait la qualité de l'analyse des appels d'urgence.

La prise en compte des résultats de cette étude sera utile aux enquêteurs, et aux répartiteurs qui sont souvent des intervenants de première ligne en enquêtes criminelles, et que l'on néglige peut être encore trop de nos jours. En effet, s'ils connaissent l'existence des marqueurs significatifs de la manipulation de l'information, ils pourront peut-être renseigner de manière efficace les enquêteurs et ainsi favoriser le déroulement de l'enquête. On peut donc souhaiter que les applications de cette étude auront des suites dans les enquêtes à venir, et ce, en complémentarité avec toutes les méthodes et techniques d'investigation déjà utilisées en enquêtes criminelles.

BIBLIOGRAPHIE

(ouvrages cités)

AUSTIN, J.-L. (1970). *Quand dire, c'est faire*, Paris, Éd. du Seuil.

BERGMANN, J. (1994). « Authentification et fictionalisation dans les conversations quotidiennes », dans Trognon B., U. Dausendshön-Gay, U. Krafft et C. Riboni (dirs), *La construction interactive du quotidien*, Nancy, Presses université.

CHARAUDEAU, P. et D. MAINGUENEAU (2002). *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Éd. du Seuil.

DREW, P. et J. HERITAGE (1992). *Talk at work: Interaction in institutional sittings*, Cambridge, Cambridge University Press.

EISLER, F. G. (1968). *Psycholinguistics : experiments in spontaneous speech*, New York, Academic Press.

FELE, G. (2006). « La communication dans l'urgence. Les appels au secours téléphoniques », *Revue française de Linguistique appliquée*, 1 ½, 33-51.

GHIGLIONE, R. et A. TROGNON (1993). *Où va la pragmatique? De la pragmatique à la psychologie sociale*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.

GOFFMAN, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne : La présentation de soi*, Paris, Éd. de Minuit.

- GOFFMAN, E (1974). *Les rites d'interaction*, Paris, Éd. De Minuit, trad. Française de *Interaction Ritual. Essays on face-to-face Behavior*, New York, Doubleday.
- GRICE, H. P. (1979). « Logique et conversation », *Communications*, 30, 57-72.
- HUTCHBY, I. et R. WOOLFITT (1998). *Conversation Analysis*, Cambridge, Éd. Polity Press.
- INBAU, E. F., J. E. REID, J. P. BUCKLEY et B. C. JAYNE (2001). *Criminal interrogation and confessions*, Gaithersburg, Aspen Publishers, 3^e ed.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1990). *Les interactions verbales*, Paris, Éd. Armand Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1996). *La conversation*, Paris. Éd. du Seuil,
- LAFORÉST, M. (1996). « Stratégies d'écoute et modes d'organisation discursive en situation d'entrevue », *Interaction et cognition* 1, 23-40.
- LAFORÉST, M., M. ST-YVES et D. BLAIS (2007). « L'appel d'urgence / 911 : vers une caractérisation du discours de l'appelant manipulateur », *Psychologie de l'enquête criminelle. La recherche de la vérité*, Cowansville, Éd. Yvon Blais, 255-273.
- LANDRY, J. (2001). *Techniques d'enquête criminelle : entrevue et interrogatoire*. École nationale de police du Québec, Publication privée.

- MOESCHLER, J. (1985). *Argumentation et conversation. Éléments pour une analyse pragmatique du discours*, Paris, Hatier-Crédif., Coll. Langues et apprentissage des langues.
- PERRON, C. (2006). *Les variables du mensonge dans la parole: Une analyse discriminante*. Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures (M. A. Linguistique), Département de linguistique et de traduction, Faculté des arts et des sciences, Université de Montréal, non-publié.
- ROULET, E. (1989). « Des dimensions argumentatives du récit et de la description dans le discours », *Argumentation*, 3, 247-270.
- ROULET, E. (1991a). *L'articulation du discours français contemporain*, Bern, Éd. Lang.
- ROULET, E. (1991b). « Vers une approche modulaire de l'analyse du discours », *Cahiers de linguistique française*, 12, 53-81.
- ROULET, E. (2001). « Un modèle et un instrument d'analyse », dans E. Roulet, L. Filliettaz et A. Grobet, avec M. Burger (2001), *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*, Bern, Peter Lang, 53-95.
- SACKS, H. (1973). « Tout le monde doit mentir », *Communications* 30, 182-203.
- SACKS, H. (1984). « Notes on methodology », dans J.M. Atkinson, J. Heritage, *Structures of social action : Studies in conversation analysis*, Cambridge University Press, 21-27.
- SACKS, H. (1972). *Lectures on conversation*, Oxford, Blackwell.

- SACKS H. et SCHEGLOFF E. A. (1973). « Opening up closings », *Semiotica*, 7, 4, 289-327.
- SACKS, H., E.A. SCHEGLOFF et G. JEFFERSON (1974). « A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation », dans *Language, journal of the Linguistic Society of America*, 50, 4, 696-735.
- SAPIR, A. (1987). *Scientific Content Analysis (SCAN)*, Phoenix, Laboratory of scientific interrogation, publication privée.
- SAPIR, A. (1996). *The L.S.I. Scan Workshop Guidebook : scientific Content Analysis (SCAN)*, Laboratory for Scientific Interrogation.
- SCHEGLOFF, E. A. (1979), « Identification and recognition in telephone conversational openings », PASTHAS, G, *Everyday language: Studies in ethnomethodology*, New-York, Irvington, 23-78.
- SEARLE, J.R. (1972). *Les actes de langage*, Paris Hermann, trad. française de *Speech act*, Cambridge, Cambridge University Press.
- SHUY, R. W. (1998). *The language of confession, Interrogation and Deception*, Thousand Oaks, Sage Publications.
- SMITH, N. (2001). *Reading between the lines: An evaluation of the Scientific Content Analysis technique (SCAN)*, London, Police Research Series, 135, Home Office.
- ST-YVES M., J. LANDRY et M. PILON (2004). « La détection du mensonge », *Psychologie des entrevues d'enquête : de la recherche à la pratique*, Cowansville, Éd. Yvon Blais, 257-288.

- TRACY, K. (1997). « Interactional trouble in emergency service requests : A problem of frame », *Research on language and social interaction*, 30, 4, 315-343
- TRACY, K. (2001). « Crafting Policies about controversial values: How wording dispute manage a group dilemma », *Journal of applied communication research*, 29, 4, 297-316.
- TRACY, K. et S. J. TRACY (1998a), « Rudness at 911: Reconceptualizing face and face attack », *Human Communication Association*, 25, 2, 225-251.
- TRACY, S. et K. TRACY (1998b), « Emotion labor at 911: A case study and theoretical critique », *Journal of applied communication research*, vol. 26, pp. 390-411.
- VINCENT, D. (2002). « Les enjeux de l'analyse conversationnelle ou les enjeux de la conversation », *Revue québécoise de linguistique*, 30, 1, 77-198.
- VRIJ, A (2000). « Detecting Lies and Deceit », *The Psychology of Lying and the Implications for Professional Practice*, Chichester, Royaume-Uni.
- ZIMMERMAN, D.H. (1984). « Talk and its occasion: the case of calling the police », dans D.Shiffrin (dir), *Meaning, form and use in context: linguistic applications*, Washington, Georgetown University Press, 210-228.
- ZIMMERMAN, D.H. (1992a). « The interactional organization of calls for emergency », dans Drew and Heritage (dirs), *Talk in interaction*, 418-69.
- ZIMMERMAN, D.H. (1992b). « Achieving context:Opening in Emmergency Calls », dans G. Watson, R.M. Seiler (dirs), *Text in context : contribution to ethnomethodology*, Newbury Park, Sage, 31-51.

ZIMMERMAN, D. H. (1997). « Sequential and institutional context in calls for help », *Social psychology Quartely*, 50, 2, 172-185.

ZIMMERMAN, D. H. (1998). « Observations on the display and management of emotion in naturally occurring activities : The case of « *histeria* » in calls to 911 », *Social psychology Quartely*, 61, 2, 141-159.

ANNEXE
CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION DU CORPUS

La ponctuation est utilisée pour donner une idée de l'intonation. Lorsqu'aucun signe ou autre indication n'apparaît, les mots s'enchaînent sans aucune pause.

| <u>Symbole</u> | <u>Interprétation</u> |
|----------------|--|
| ' | élision de sons ou de mots |
| : | allongement de la voyelle ou pause vocalisée |
| . | intonème terminal |
| , | brève pause |
| (x sec.) | indication de la durée d'une pause plus longue |
| ? | intonation clairement interrogative |
| ! | intonation clairement exclamative |
| () | mots inaudibles |
| <x> | signal <i>back-channel</i> |
| (xxx) | mots dont la transcription est incertaine |
| [xxx] | commentaire de l'analyste |