



Université du Québec
à Rimouski

**LES IMPACTS POTENTIELS DES COMMUNICATIONS
MÉDIATIQUES SUR LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE.
ÉTUDE EXPLORATOIRE AUPRÈS DES POLICIERS
QUÉBÉCOIS**

Mémoire présenté

dans le cadre du programme de maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail
en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences

PAR

© **KIMERLEY DEROY GAGNON**

Décembre 2020

Composition du jury :

Marie-Noëlle Hervé-Albert, présidente du jury, Université du Québec à Rimouski

Andrée-Ann Deschênes, directrice de recherche, Université du Québec à Rimouski

Josée Laflamme, codirectrice de recherche, Université du Québec à Rimouski

Karine St-Denis, examinatrice externe, professeure associée, Université Laurentienne

Dépôt initial le 23 juillet 2020

Dépôt final le 4 décembre 2020

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI
Service de la bibliothèque

Avertissement

La diffusion de ce mémoire ou de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire « *Autorisation de reproduire et de diffuser un rapport, un mémoire ou une thèse* ». En signant ce formulaire, l'auteur concède à l'Université du Québec à Rimouski une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de son travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, l'auteur autorise l'Université du Québec à Rimouski à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de son travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits moraux ni à ses droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, l'auteur conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont il possède un exemplaire.

“Enjoy the little thing in life, for one day you may look back and realize they were the big things”. -- Robert Brault

REMERCIEMENTS

Un merci tout spécial à ma directrice de recherche, Madame Andrée-Ann Deschênes. La réalisation de ce travail a été possible grâce à son encadrement, son écoute, ses conseils et sa grande disponibilité. Cela m'a permis de me réaliser autant personnellement que professionnellement dans ce projet.

Un merci incommensurable à ma codirectrice de recherche, Madame Josée Laflamme, pour son soutien et ses commentaires constructifs qui ont permis d'effectuer un travail à la hauteur de mes attentes et qui me rend fier.

À ma tante Marie qui m'a grandement motivée à poursuivre mes études aux cycles supérieurs. J'aurais voulu partager le tout avec toi.

Adréa et Catherine G., vous faites partie de cette aventure depuis le commencement et je ne pourrais pas vous remercier assez de votre présence et de votre aide.

Aux membres de ma famille, Gaétan, Marie-France et Jason, pour vos encouragements et votre soutien.

Un énorme merci à Madame Pascale pour ton aide, ton temps et tes bons conseils qui ont su améliorer ce travail de recherche.

Je remercie particulièrement mon fiancé, Justin, pour sa présence et son appui qui m'a permis de me dépasser et de réaliser ce défi.

Finalement, un énorme merci à tous les participant(e)s de ce projet. La générosité de vos propos et votre grande expérience a certainement bonifié de manière positive cette recherche. Je suis reconnaissante d'avoir eu la chance de collaborer avec vous.

RESUME

Des études ont déterminé que certains emplois semblent plus susceptibles de générer des problèmes de santé mentale (Cyr, 2010; Marchand, Demers & Durand, 2005). En ce sens, plusieurs recherches ont voulu savoir si cette observation était représentative du travail des policiers (Collin & Gibbs, 2003; Cyr, 2010; Ellrich & Baier, 2015; Renck, Weisæth & Skarbö, 2002). Les policiers exercent un métier où ils sont confrontés à des situations graves et complexes. Plus encore, ils jouent un rôle central et d'une grande importance dans la société; ils assurent la sécurité publique et agissent à titre d'intervenants de première ligne (Leclercq, 2008; Shane, 2010). La presse négative combinée à l'arrivée des nouvelles technologies et leur grande accessibilité représente un enjeu supplémentaire qui peut affecter la santé psychologique des policiers. La construction qu'en font les médias de masse de la nouvelle a un impact sur la perception du public, ce qui influence les relations entre les citoyens et les policiers (Chermak, McGarrell & Gruenewald, 2006; Graziano, Schuck & Martin, 2010). Depuis quelques années, les policiers font régulièrement la manchette, souvent de manière négative. Or, la médiatisation de ces événements a-t-elle exercé un impact négatif sur la santé psychologique au travail des policiers concernés? Sundaram et Kumaran (2012) laissent entendre que la façon dont le policier se comporte avec le public influence de manière notable son image projetée. L'étude de Chermak *et al.* (2006) soutient que les médias représentent souvent la source centrale de perception de la légitimité policière pour les citoyens. À la lumière de ces constats, la présente étude s'intéresse à comprendre la relation entre les communications médiatiques des événements policiers et leur santé psychologique. Cette étude entend utiliser le modèle théorique de Gilbert, Dagenais-Desmarais et Savoie (2011) pour expliquer la santé psychologique au travail. Les communications médiatiques seront discutées selon le modèle général des effets réciproques de la couverture médiatique de Kepplinger (2007). En considérant ce qui précède et puisqu'il s'agit d'une étude qualitative, un échantillonnage par réseau a été réalisé pour recruter les participants. Douze (12) policiers ont ainsi accepté de participer à cette recherche sur une base volontaire. La méthode de l'entrevue semi-dirigée a été choisie. Cette recherche a obtenu une certification par le Comité d'éthique de la recherche sur des êtres humains de l'Université du Québec à Rimouski. Bref, cette recherche a permis de reconnaître l'influence des communications médiatiques autant sur la santé psychologique des policiers au travail (désengagement, remise en question, consommation excessive de psychotropes, méfiance, état dépressif et perte d'intégrité pour en nommer que quelques-uns) que sur leur réseau social de même que sur l'opinion des citoyens envers eux.

Mots clés : Policier, santé psychologique, communication médiatique, bien-être au travail, détresse au travail, impacts.

ABSTRACT

Studies have determined that certain fields of employment appear to be more inclined than others in developing mental health issues (Cyr, 2010; Marchand, Demers & Durand, 2005). Several of those studies were made in order to identify if this observation was correct about the field of policing (Collin & Gibbs, 2003; Cyr, 2010; Ellrich & Baier, 2015; Renck, Weisæth & Skarbö, 2002). Law enforcement is a profession where individuals are faced with serious and complex situations. More importantly, they play a pivotal role in our modern society; they provide public safety and act as frontline during crisis (Leclercq, 2008; Shane, 2010). The arrival of new technologies, negative press brought forward through a near infinite number of media outlet and their wide accessibility causes issues that can easily affect the psychological health of a police officer. The way news is conveyed by mass media has a big impact on the public's perception, this influences the relationship between citizens and the police force (Chermak, McGarrell & Gruenewald, 2006; Graziano, Schuck & Martin, 2010). In recent years, law enforcement has been regularly breaking headlines, often in a negative way. Ergo, has coverage of these events affect the psychological health at work of the implicated police officers? Sundaram and Kumaran (2012) suggest that the way the police officer behaves with the public significantly influences their projected image. The study by Chermak and al. (2006) argues that the media are often the central source of citizens' perception of police legitimacy. In light of these findings, the present study is interested in understanding the relationship between media communications of police events and their psychological health. This study intends to use the theoretical model of Gilbert, Dagenais-Desmarais and Savoie (2011) to explain psychological health at work. Media communications will be discussed according to the general model of the reciprocal effects of media coverage by Kepplinger (2007). Considering the above, since this is a qualitative study, a network sampling was used to select the participants; twelve (12) police officers have accepted to participate to this study on a voluntary basis. The semi-structured interview method was chosen. The Ethics Committee for Research on Human Beings certified this research at the Université du Québec à Rimouski. In sum, this research allowed people to recognize the influence of communication through media on the psychological health and well being on law enforcement officers at work (disengagement in the workplace and at home, the lack of confidence in their abilities, excessive use of psychoactive drugs, a prominent mistrustfulness, a depressive state and a lost of a personal as well as professional sense on meaningfulness, just to name a few) as well as on social media platform and in the citizen eye in general.

Keywords: Police officers, law enforcement, psychological health, media communication, well being at work, distress at work, impacts.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	v
RÉSUMÉ.....	vi
ABSTRACT	viii
TABLE DES MATIÈRES	x
LISTE DES TABLEAUX.....	xiv
LISTE DES FIGURES.....	xv
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE.....	3
1.1 PROBLEMATIQUE DE SANTE MENTALE	3
1.2 PROFESSION A RISQUE.....	4
1.3 SANTE PSYCHOLOGIQUE.....	6
1.4 COMMUNICATIONS MEDIATIQUES	7
1.5 MISE EN CONTEXTE DE LA RECHERCHE	9
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE.....	12
2.1 SANTE PSYCHOLOGIQUE.....	12
2.1.1 Historique de la santé psychologique au travail	12
2.1.2 La santé psychologique au travail	14
2.2 COMMUNICATIONS MEDIATIQUES	16
2.2.1 Définition des médias de masse et de leur effet	16
2.2.2 Le modèle général des effets réciproques de la couverture médiatique	17
2.3 RECENSION DES ECRITS.....	19
2.3.1 La médiatisation et la santé psychologique des policiers.....	19

2.4	OBJECTIF DE LA RECHERCHE	28
2.4.1	Question de recherche.....	28
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE		30
3.1	DEVIS DE LA RECHERCHE	30
3.2	PARTICIPANTS	31
3.2.1	Les caractéristiques de l'échantillon	33
3.3	INSTRUMENT DE MESURE.....	35
3.4	PLAN D'ANALYSE DES DONNEES.....	36
3.5	CONSIDERATIONS ETHIQUES.....	37
CHAPITRE 4 RÉSULTATS		39
4.1	DÉTERMINATION DES CATÉGORIES ET DES THÈMES	40
4.2	IMPACTS RELIÉS AU TRAVAIL	42
4.2.1	Désengagement.....	42
4.2.2	Diminution de la motivation	43
4.2.3	Présentéisme.....	44
4.2.4	Surveillance opérationnelle.....	45
4.2.5	Diminution du sentiment de compétence.....	47
4.2.6	Remise en question professionnelle.....	47
4.2.7	Peur de perdre son emploi.....	48
4.3	IMPACTS RELIÉS AUX COMPORTEMENTS SOCIAUX	49
4.3.1	Consommation excessive de psychotropes	50
4.3.2	Colère/Irritabilité.....	50
4.3.3	Perte de jouissance sociale/Peur du jugement des autres.....	51
4.4	IMPACTS RELIÉS À SOI.....	53
4.4.1	Isolement/Solitude	53
4.4.2	Méfiance.....	54
4.4.3	État dépressif.....	56
4.4.4	Impuissance.....	56

4.4.5	Vulnérabilité/Culpabilité	58
4.4.6	Perte d'intégrité	60
4.4.7	Augmentation du niveau de stress	61
4.5	IMPACTS INDIRECTS	62
4.5.1	Famille et les proches	62
4.5.2	Négativisme du public	64
CHAPITRE 5 DISCUSSION		66
5.1	RAPPEL DE L'OBJECTIF DU MÉMOIRE	66
5.2	DISCUSSION DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE	67
5.3	IMPACTS RELIÉS AU TRAVAIL	68
5.3.1	Diminution de la motivation	68
5.3.2	Présentéisme	68
5.3.3	Surveillance opérationnelle	69
5.4	IMPACTS RELIÉS AUX COMPORTEMENTS SOCIAUX	70
5.4.1	Consommation excessive de psychotropes	70
5.5	IMPACTS RELIÉS À SOI	70
5.5.1	Méfiance	70
5.5.2	État dépressif	71
5.5.3	Impuissance	71
5.5.4	Vulnérabilité/Culpabilité	72
5.5.5	Perte d'intégrité	72
5.5.6	Augmentation du niveau de stress	73
5.6	IMPACTS INDIRECTS	74
5.6.1	Famille et les proches	74
5.6.2	Négativisme du public	74
5.7	LIMITES DE L'ÉTUDE	75
5.8	APPORTS DE LA RECHERCHE	77
5.9	PISTES DE RECHERCHES FUTURES	78

CONCLUSION GÉNÉRALE	82
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	84
ANNEXES.....	94
ANNEXE 1 : GRILLE D'ENTREVUE SEMI-DIRIGÉE	95
ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	97

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Présentation des participants de l'étude.....	32-33
Tableau 2 : Première analyse – Catégories générales de contenu thématique.....	39
Tableau 3 : Deuxième analyse – Catégories générales de contenu thématique.....	41
Tableau 4 : Impacts reliés au travail.....	42
Tableau 5 : Impacts reliés aux comportements sociaux.....	49
Tableau 6 : Impacts reliés à soi.....	53
Tableau 7 : Impacts indirects.....	62

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Modèle général des effets réciproques de la couverture médiatique.....	18
Figure 2 : Répartition des policiers en fonction de leurs âges.....	34
Figure 3 : Répartition des policiers en fonction de leurs années de services.....	34
Figure 4 : Schéma de l'analyse des données.....	40

INTRODUCTION GENERALE

L'Institut universitaire en santé mentale de Montréal (IUSMM, 2018) révèle qu'au Québec, un individu sur cinq souffrira de détresse psychologique au cours de sa vie; environ 20 % de la population active (sur le marché du travail) aura à faire face à une problématique de santé directement liée au stress.

Le milieu policier n'échappe pas à cette réalité alarmante. Les fonctions des policiers peuvent contribuer à leur vulnérabilité aux problèmes psychologiques. Il apparaît possible qu'une attention médiatique soutenue représente un enjeu entraînant des conséquences pour le policier. En considérant ces propos, l'étude se situe dans une perspective de prévention de la santé psychologique au travail des policiers.

En raison de l'absence d'information dans la littérature scientifique au sujet de la relation entre la santé psychologique des policiers au travail et les communications médiatiques, il est impossible d'exprimer avec exactitude leur degré d'interdépendance. Les données actuelles sur ces thématiques sont insuffisantes. D'où l'intérêt de poursuivre les recherches en ce sens pour ainsi bonifier la littérature existante et déterminer s'il existe un lien potentiel entre ces thèmes à l'étude.

À partir de ce constat et de la littérature limitée, la présente étude exploratoire a pour objectif de comprendre la relation entre les communications médiatiques et la santé psychologique des policiers québécois au travail. En raison des informations théoriques existantes, la question suivante se pose : comment les communications médiatiques impliquant des policiers influencent leur santé psychologique au travail?

Ce travail de recherche se divise en cinq chapitres. En effet, le premier chapitre propose la problématique à l'étude. Le deuxième chapitre dévoile le cadre théorique qui

définit les savoirs préalables qui régissent cette étude : la santé psychologique et les communications médiatiques. Ce chapitre présente aussi la revue de littérature et l'objectif de la recherche. Quant au troisième chapitre, il porte sur la méthodologie de la recherche qui comprend la population ciblée de même que les méthodes ayant permis d'analyser la globalité des données recueillies et les considérations éthiques. Le quatrième chapitre révèle les résultats. Finalement, le dernier chapitre propose la discussion qui se divise en deux sections. La première s'intéresse aux conclusions de la recherche. La seconde concerne les limites, les apports de la recherche ainsi que les pistes de réflexion futures.

CHAPITRE 1

PROBLEMATIQUE

Ce premier chapitre exprime la problématique de recherche. De ce fait, il comprend les sections suivantes : la problématique de santé mentale, la profession à risque (celle de policier), la santé psychologique, les communications médiatiques et la mise en contexte de la recherche.

1.1 PROBLEMATIQUE DE SANTE MENTALE

Selon l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal (IUSMM, 2018), les problèmes de santé mentale font perdre 30 milliards de dollars (coûts indirects inclus) par année aux entreprises canadiennes. Au Québec, un individu sur cinq souffrira de détresse psychologique au cours de sa vie. Ce sont les individus sur le marché du travail qui présentent un plus grand risque d'être touché par cette détresse : en effet, environ 20 % de la population active aura à faire face à un problème de santé directement lié au stress.

Le Mouvement santé mentale Québec (2014) dénote que sur les dix principales causes d'invalidité (inaptitude au travail), cinq sont attribuables à des troubles d'ordre psychologique. Au Canada, 500 000 personnes s'absentent tous les jours du travail en raison de problèmes de santé psychologique. D'ici 2020, la dépression se hissera au deuxième rang, suivant les maladies cardiaques, comme cause d'incapacité à l'échelle mondiale (IUSMM, 2018).

Ces chiffres s'expliquent entre autres par le travail et les conditions de travail. Ils ont un grand impact sur la santé mentale ainsi que sur l'engagement dans le milieu de

travail. La surcharge, les mauvaises conditions, l'épuisement, le stress, l'absence de reconnaissance et de plaisir, entre autres, exercent un impact considérable sur le bien-être psychologique de l'individu, sa performance au travail et sa qualité de vie (Kelloway & Day, 2005; Morin, 2010).

Vézina et Bourbonnais (2001) mentionnent que la détresse psychologique entraîne aussi des conséquences pour l'entreprise : perte de profits et de productivité par l'absentéisme ou le présentéisme de l'employé (Cyr, 2010; Marchand, Demers & Durand, 2005). Marchand (2004) fait une distinction entre trois concepts souvent employés pour parler de santé mentale en milieu professionnel : la dépression, la détresse psychologique et l'épuisement professionnel (*burnout*). Il peut être complexe d'en faire la distinction, puisque « ces notions procèdent toutes à la description d'un déséquilibre, d'une atteinte au psychisme de la personne qui se manifestent par différents symptômes non spécifiques à une pathologie donnée » (Marchand, 2004, p. 11). La dépression, la détresse psychologique et l'épuisement professionnel ne sont pas concernés par les maladies psychiatriques chroniques, comme la psychose maniaco-dépressive ou la paranoïa (Cyr, 2010; Marchand, 2004).

1.2 PROFESSION A RISQUE

Des études ont déterminé que certains emplois étaient plus susceptibles que d'autres de générer des problèmes de santé mentale (Cyr, 2010; Marchand & *al.*, 2005; Tennant, 2001). En ce sens, plusieurs recherches ont voulu savoir plus spécifiquement si cette observation était représentative du travail des policiers (Collin & Gibbs, 2003; Cyr, 2010; Deschamps, Pagnon-Badinier, Marchand & Merle, 2003; Ellrich & Baier, 2015; Renck, Weisæth & Skarbö, 2002; Théroux, 2000). Il a été démontré que ceux-ci étaient exposés à des situations stressantes qui peuvent potentiellement engendrer un état de stress post-traumatique (Burke, 1993; Carlier, Lamberts & Gersons, 2000; Collin & Gibbs, 2003; Cyr,

2010; Ellrich & Baier, 2015; Kopel & Friedman, 1997; Renck & *al.*, 2002; Stephens, Long & Miller, 1997).

Rappelons que les policiers jouent un rôle central et d'une grande importance dans la société : ils assurent la sécurité publique et agissent à titre d'intervenants de première ligne (Leclercq, 2008; Shane, 2010). Selon Regehr, Johanis, Dimitropoulos, Bartram et Hope (2003), les policiers exercent deux rôles : d'un côté, ils font figure d'autorité, échangent avec le public et s'assurent que les gens sont en sécurité (mandat social); de l'autre, ils travaillent auprès de gens qui représentent un danger pour la société, sont présents sur les lieux de crime et se retrouvent parfois devant des situations incontrôlables et imprévisibles où leur vie et celle des autres peuvent être en danger (mandat légal). Ce double mandat complexifie leur travail. Malgré tout, ils sont tenus d'agir de manière rapide et réfléchie. Les policiers doivent intervenir promptement dans l'imprévisibilité et l'urgence. Souvent, il s'agit de gestes mécaniques absents d'émotion. Outre ces facteurs opérationnels, les policiers doivent aussi composer avec des particularités organisationnelles : horaire inhabituel, « hiérarchie de style militaire », négativisme des médias et du public (Desjardins, 2018; De Soir, Daubechies & Van den Steene, 2012).

En raison des éléments précités, le policier est plus enclin à rencontrer régulièrement des événements qui peuvent être traumatiques : fusillades, suicides, agressions, accidents, etc. Ces événements peuvent avoir des conséquences sur les plans individuel et professionnel. Plusieurs sphères de la vie du policier sont susceptibles d'être touchées (Desjardins, 2018). Une étude de Komarovskaya et *al.* (2011), qui porte sur 400 policiers de quatre départements aux États-Unis, mentionne que 68,8 % d'entre eux ont vécu un événement où ils ont jugé que leur vie était en danger au cours des 36 mois suivants la fin de leurs scolarités. L'étude de Leclercq (2008) dénote quant à elle que 32 % des policiers vivent des événements traumatiques au cours de leur carrière. Les policiers exercent un métier où ils sont confrontés à des situations graves et complexes qui ont comme conséquences de provoquer des émotions fortes, des douleurs et de la souffrance parfois difficiles à canaliser. D'autant plus que le métier de policier est l'une des

professions où les standards professionnels et moraux sont supérieurs à d'autres métiers (Desjardins, 2018).

1.3 SANTE PSYCHOLOGIQUE

Il va sans dire qu'il est essentiel de venir en aide aux individus qui souffrent de détresse psychologique, autrement, l'escalade vers d'autres problèmes est possible, comme la dépression majeure, l'abus de psychotropes, des troubles musculo-squelettiques, etc. (Cyr, 2010; Marchand, 2004; Marchand & *al.*, 2005; Regehr & *al.*, 2003). Si l'individu ne reçoit aucune aide pour y remédier, sa santé mentale risque de se détériorer davantage, mais, cette fois, les conséquences peuvent être irréversibles : maladies cardiovasculaires, incapacités permanentes (invalidité), voire le suicide (Constant, 1984; Cyr, 2010; Marchand, 2004; Marchand & *al.*, 2005; Regehr & *al.*, 2003).

Les policiers projettent souvent l'image d'individus forts et inébranlables (Deschênes, Desjardins & Dussault, 2018). Il est donc plus difficile pour eux de mettre de côté ce stéréotype et de demander de l'aide lorsqu'ils éprouvent une détresse psychologique (Bureau du coroner du Québec, 2018). Cette incapacité peut même avoir des conséquences désastreuses, allant, encore une fois, jusqu'au suicide (Bureau du coroner du Québec, 2018; Constant, 1984; Violanti, 2010).

Dans le cadre de leurs fonctions, les policiers font face à de nombreux événements qui ont une forte incidence sur leur niveau de stress : horaire atypique, qui-vive constant, nécessité d'avoir une bonne capacité d'adaptation (dans leurs différents rôles et envers les personnes et les situations) de même qu'un bon sang-froid (une bonne maîtrise de soi et de ses émotions) pour assurer la protection d'autrui en tout temps. (Cyr, 2010; Deschamps & *al.*, 2003; Deschênes & *al.*, 2018; Renck & *al.*, 2002).

1.4 COMMUNICATIONS MEDIATIQUES

Depuis quelques années, on constate que les communications médiatiques occupent une place croissante dans la vie des individus. Les médias offrent à ceux-ci la possibilité de partager, de participer, de communiquer et de s'informer sur ce qui se passe dans leur milieu (Lin, Lachlan, Spence & Sellnow, 2016). Les médias de masse s'avèrent certainement un moyen efficace d'avoir accès à de nombreuses informations rapidement. Les gens consomment les nouvelles sur plusieurs plateformes : l'Internet (qui inclut entre autres les sites de nouvelles et les réseaux sociaux), la télévision, la radio, les journaux, etc. (Chermak, McGarrell & Gruenewald, 2006; Graziano, Schuck & Martin, 2010; Kepplinger, 2007; Kepplinger & Glaab, 2007; Kepplinger & Zerback, 2012; Lin & *al.*, 2016; Miller, Davis, Henderson, Markovic & Ortiz, 2005; Vasterman, 2005; Vasterman, Yzermans & Dirkzwager, 2005).

Aussi populaires soient-ils, les médias de masse sont souvent pointés du doigt par le public. Ceux-ci useraient de sensationnalisme et diffuseraient leur vision unique de l'événement qui n'est pas toujours représentative de la réalité. Cependant, il ne faut pas négliger qu'ils demeurent une source importante de contenu et d'information. Les médias offrent un flux continu d'information qui permet aux gens d'être au courant de ce qui se passe dans le monde. Toutefois, l'accumulation et la surcharge d'informations en sont des effets pervers potentiels (Chermak & *al.*, 2006; Graziano & *al.*, 2010; Kepplinger & Glaab, 2007; Kepplinger & Zerback, 2012; Lin & *al.*, 2016; Miller & *al.*, 2005; Vasterman, 2005; Vasterman & *al.*, 2005).

Il est vrai que les médias sociaux peuvent représenter des sources d'information pour la population. Toutefois, il peut être difficile pour elle de trouver des informations fiables et crédibles sur ce type de plateforme, surtout lors de situations de crise. L'abondance et l'accès facile à cette information incitent les individus à s'engager dans un traitement heuristique avec un faible effort cognitif au lieu d'analyser et de systématiser ces informations. Autrement dit, il est possible qu'un individu partage des informations sur un

événement sur ses comptes de médias sociaux sans se demander s'il s'agit d'informations vérifiées. Les informations inexactes ou incomplètes peuvent engendrer des rumeurs. Ces rumeurs sont une conséquence du besoin des individus d'être informés et de connaître la progression d'un événement. La plupart du temps, elles se manifestent lorsque les sources d'information ne sont pas en mesure de communiquer les faits souhaités assez rapidement au public. Cela s'explique par le fait que les individus ont tendance à percevoir la mise à jour rapide des informations comme plus pertinentes telles que les nouvelles « dernière heure ». Pourtant, si la mise à jour de ces informations est maladroitement exécutée, il est probable que le public critique sa qualité (Lin & *al.*, 2016). Lin et *al.* (2016) ajoutent que l'accessibilité et la transmission des informations a un impact sur la gestion de crises.

Il va de soi que les journalistes ont un rôle à jouer : après tout, ce sont eux qui « construisent » la nouvelle. La construction qu'en font les médias de masse a un impact sur la perception du public, ce qui influence les relations entre les citoyens et les policiers (Chermak & *al.*, 2006; Graziano & *al.*, 2010; Miller & *al.*, 2005). D'autant plus que depuis quelques années, les policiers font régulièrement la manchette, souvent de manière négative, comme dans le cas de l'agente Stéfanie Trudeau (mieux connue sous le quolibet « Matricule 728 »), des dénonciations d'abus envers les autochtones, des interventions musclées, etc. Or, ces événements semblent avoir exercé un impact négatif sur leur santé psychologique.

Selon Deschênes et *al.* (2018), peu d'études observent les facteurs qui peuvent influencer, positivement ou négativement, la santé psychologique des policiers. La documentation ne permet pas d'obtenir une vision claire des facteurs du travail des policiers qui ont une influence sur leur santé psychologique. Autrement dit, les auteurs indiquent que plusieurs études abordent le thème du stress chez les policiers (Leclercq, 2008; Regehr & *al.*, 2003; Sundaram & Kumaran, 2012), mais qu'un très faible nombre explore plus spécifiquement la santé psychologique des policiers au travail.

1.5 MISE EN CONTEXTE DE LA RECHERCHE

L'étude de Regehr et *al.* (2003) stipule que la documentation scientifique abonde sur la détresse psychologique des policiers au travail. Deux approches sont soulevées par les différents auteurs : l'une aborde la notion d'épuisement et l'autre, les conséquences d'un événement traumatique. De ces études, un certain nombre met en relief le lien entre l'événement traumatisant et la naissance d'un état de stress post-traumatique chez les policiers. Certains événements sont plus susceptibles de provoquer cet état chez les policiers : menaces à la vie et exposition à la mort (Carlier & *al.*, 2000; Kopel & Friedman, 1997; Regehr & *al.*, 2003). Toutefois, Carlier et *al.* (2000) indiquent qu'il est possible que deux policiers vivent la même expérience, mais qu'un seul développe un état de stress post-traumatique. Ce phénomène s'explique par le fait que l'événement n'a pas la même signification pour les individus qui y sont exposés (Carlier & *al.*, 2000). Les symptômes associés à l'état de stress post-traumatique sont : des souvenirs répétitifs et intrusifs de l'événement, une difficulté à dormir (hypervigilance), l'engourdissement émotionnel (détachement), l'amnésie, les difficultés de concentration, autant de mécanismes destinés à résister à l'anxiété associée au traumatisme (Kopel & Friedman, 1997; Regehr & *al.*, 2003). L'intensité des symptômes serait proportionnelle à l'intensité et au nombre d'événements (Stephens & *al.*, 1997).

Nombreuses sont les études qui voient dans les accidents, les agressions, les décès et les interactions avec des manifestants – relativement courants dans l'exercice de leurs fonctions – une potentielle source de stress chez les policiers. Mais c'est avant tout la structure organisationnelle, qui comprend les échelons hiérarchiques, les règles, la communication, le style de gestion et les procédures, qui provoquent le plus de stress chez les policiers en fonction (Brown & Campbell, 1990; Burke, 1993; Deschênes & *al.*, 2018; Hart, Wearing & Headey, 1995; Regehr & *al.*, 2003). Lorsque le policier reçoit le soutien de l'organisation, surtout de la part de ses supérieurs, et du soutien social, on observe un effet positif sur la réduction de son stress. Le policier qui se sent valorisé, soutenu et

encouragé à exprimer ses émotions présente ainsi un plus bas degré de détresse psychologique (Deschênes & *al.*, 2018; Burke, 1993; Regehr & *al.*, 2003; Stephens & *al.*, 1997). Le policier qui traverse une situation difficile et qui bénéficie du soutien de l'organisation et de son réseau social ressent une influence positive (atténuation) sur l'intensité des symptômes traumatiques (Deschênes & *al.*, 2018; Regehr & *al.*, 2003; Stephens & *al.*, 1997).

D'un autre côté, l'étude de Hart et *al.* (1995) indique que les policiers font état d'un bon degré de bien-être et que leur travail n'est pas nécessairement empreint de stress. Kop et Euwema (2001) confirment ces propos en soulignant dans leur recherche qu'il existe une différence entre un stress occasionné par l'organisation du travail (facteurs de stress organisationnels) et un stress engendré par le travail en soi (facteurs de stress liés aux tâches). McCreary et Thompson (2006) de même que Shane (2010) suggèrent que tous les policiers qui subissent du stress ne souffrent pas nécessairement de détresse psychologique induite par le stress.

En revanche, Violanti (2010) mentionne pour sa part que les policiers souffrent davantage de détresse psychologique causée par le stress que la population générale. L'étude menée par Deschênes et *al.* (2018) confirme les propos de Violanti en avançant que le travail des policiers figure parmi les emplois qui engendrent le plus haut degré de stress tout comme celui des pompiers et du personnel militaire. Les fonctions des policiers peuvent contribuer à leur vulnérabilité aux problèmes psychologiques. Après analyse des données de la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST), Marchand, Boyer, Martin et Nadeau (2010) avancent que les policiers constituent des travailleurs davantage exposés à des actes de violence dans le cadre de leurs fonctions.

En regard du faible nombre d'études qui observent l'impact des communications médiatiques sur la santé psychologique des policiers au travail (Chermak, McGarrell & Gruenewald, 2006; Graziano, Schuck & Martin, 2010; Kepplinger, 2007; Kepplinger & Glaab, 2007; Kepplinger & Zerback, 2012; Lin & *al.*, 2016; Miller, Davis, Henderson,

Markovic & Ortiz, 2005; Vasterman, 2005; Vasterman, Yzermans & Dirkzwager, 2005), la rédaction de ce mémoire trouve sa pertinence. D'un côté, la complexité de cette étude réside dans le fait qu'elle considère plusieurs notions dont la psychologie au travail et les troubles de santé mentale chez les intervenants de premières lignes. De l'autre côté, elle aborde l'influence contextuelle et sociologique sur la santé psychologique des policiers tels que la prédominance des médias dans notre société, le soutien organisationnel, l'image de la profession, la consommation des médias de masse par la population pour en nommer que quelques-uns. Il est donc possible qu'une attention médiatique soutenue représente un enjeu supplémentaire. Considérant la nature de leur travail et l'importance de leur rôle dans la société, il s'avère nécessaire de se pencher sur l'influence potentielle des médias de masse sur la santé psychologique des policiers et par le fait même, de mettre en évidence des pistes de solutions afin de prévenir des situations pouvant compromettre l'intégrité de ces derniers. Ainsi, la présente recherche s'intéresse à l'impact potentiel des communications médiatiques sur la santé psychologique des policiers québécois.

CHAPITRE 2

CADRE THEORIQUE

Ce présent chapitre porte sur le cadre théorique de la recherche. Il porte sur l'historique de la santé psychologique au travail, la définition des médias de masse et de leur effet, le modèle général des effets réciproques de la couverture médiatique, la recension des écrits et l'objectif de recherche (la question de recherche).

2.1 SANTE PSYCHOLOGIQUE

2.1.1 Historique de la santé psychologique au travail

L'observation de maladies propres à certains métiers remonte à l'Antiquité, époque où apparaissent les questionnements concernant la santé des travailleurs (Desjardins, 2018). C'est pourtant seulement en 1946 que l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) propose une première définition générale de la santé englobant l'ensemble des dimensions auxquelles les définitions d'aujourd'hui font référence. Ainsi, l'OMS (2018) définit désormais la santé mentale comme « un état de complet bien-être physique, mental et social, et [qui] ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». Elle souligne également que l'individu qui jouit d'une bonne santé mentale est plus productif dans le cadre de ses fonctions au travail, vit un meilleur sentiment de réalisation personnelle, aide à la gestion des contraintes communes de la vie et permet une implication active au sein de la communauté. Dagenais-Desmarais (2010) ajoute que la santé mentale au travail s'appuie sur deux composantes : la présence d'expériences subjectives positives et l'absence de souffrance psychologique.

Toutefois, les auteurs ne définissent pas la santé psychologique en y intégrant tous les mêmes concepts (Desjardins, 2018). Par exemple, les écrits peuvent se concentrer sur l'idée du bien-être subjectif (Lyubomirsky & Dickerhoof, 2006), de l'estime de soi (Malanchuk & Eccles, 2006), de l'absence d'épuisement professionnel (Desjardins, 2018) ou encore de la spiritualité (Sperry, Hoffman, Cox & Cox, 2007).

Par ailleurs, Bruchon-Schweitzer et Boujut (2002) notent que la santé psychologique ne comprend pas uniquement l'absence de maladie, mais aussi l'existence d'aspects positifs. Ces auteurs nomment aussi que les chercheurs ont longtemps eu une conception unidimensionnelle de la santé psychologique en y intégrant simplement l'absence de maladie (Desjardins, 2018). Lhuillier et Litim (2009) énoncent que la santé des travailleurs n'est pas exclusivement liée à leur santé physique, mais aussi à leur santé mentale. Au préalable, la santé au travail a été définie comme l'absence de handicap ou de maladie dans le cadre de l'exercice de ses fonctions professionnelles. Il s'agit d'une définition qui observe uniquement l'altération de la santé par l'activité professionnelle et non aux éventualités de développer un lien affectif (avec ses collègues, son travail, la clientèle ou ses supérieurs) (Morin & Forest, 2007) ou d'atteindre un nouveau seuil de performance (Desjardins, 2018; Lhuillier & Litim, 2009; Morin, 2010; Morin & Forest, 2007).

En fait, la santé psychologique au travail se distingue de celle des autres domaines de vie en raison du rôle du travail dans la vie de l'individu (Cyr, 2010; Deschênes & *al.*, 2018; Gilbert, Dagenais-Desmarais & Savoie, 2011). Le travail constitue un facteur d'intégration et une source de valorisation sociale importante; il occupe une place centrale dans l'édification de l'identité personnelle (Lhuillier & Litim, 2009). Il favorise aussi l'acquisition, le développement et la mise à profit d'aptitudes et d'habiletés qui influencent par le fait même la reconnaissance sociale et le statut professionnel de l'individu (Morin & Forest, 2007).

2.1.2 La santé psychologique au travail

Nombreuses sont les études qui présentent le bien-être psychologique et la détresse psychologique comme les deux principaux aspects de la santé mentale; l'un positif et l'autre négatif (Deschênes & *al.*, 2018; Gilbert & *al.*, 2011; Morin, 2008; Savoie, Brunet, Boudrias & Gilbert, 2010). Deschênes et *al.* (2018) ainsi que Gilbert et *al.* (2011) énoncent qu'il ne s'agit pas de composantes qui se situent à l'une ou l'autre des extrémités d'un pôle, mais plutôt de dimensions qui font partie d'un continuum. La santé mentale ne signifie pas nécessairement qu'il y a absence de symptômes négatifs, comme le désengagement social, l'agressivité/irritabilité, l'anxiété/dépression ou l'auto-dévalorisation, mais un équilibre entre l'engagement social, le bonheur, la sociabilité, l'estime de soi, le contrôle de soi et les événements de la vie de tous les jours. Un sentiment de bien-être élevé chez un individu ne signifie pas pour autant un faible degré de détresse psychologique. Il s'agit de deux composantes différentes, mais interdépendantes (Deschênes & *al.*, 2018; Massé & *al.*, 1998). Par conséquent, la santé psychologique doit être considérée comme une conception bidimensionnelle : l'absence de maladie, mais aussi l'existence d'aspects positifs (Bruchon-Schweitzer et Boujut, 2002; Desjardins, 2018).

Les auteurs Deschênes et *al.* (2018), Veit et Ware (1983) soulèvent que la détresse psychologique comprend la dépression, l'anxiété et l'absence de contrôle émotionnel et comportemental. Drapeau, Marchand et Beaulieu-Prévost (2011) soulèvent que la détresse psychologique comporte une association indifférenciée de plusieurs symptômes : comportement difficile, stress, anxiété associée aux traits de la personnalité, dépression et incapacité fonctionnelle. Le bien-être psychologique englobe quant à lui les liens affectifs, la vitalité et l'affect positif (Deschênes & *al.*, 2018; Veit & Ware, 1983) ; il s'exprime par un sentiment de valeur, d'efficacité personnelle, de maîtrise et d'équilibre (Desjardins, 2018).

Sur le plan du bien-être psychologique, on observe deux perspectives de recherche : l'hédonisme et l'eudémonisme. Le bien-être hédoniste fait référence au bonheur où l'affect

positif est présent et l'affect négatif, négligeable. Le bien-être eudémonique renvoie à l'actualisation, à l'accomplissement et à la réalisation de soi dans sa vie personnelle et sociale (Deci & Ryan, 2008; Gilbert & *al.*, 2011; Savoie & *al.* 2010). Plusieurs recherches ont soulevé que le bien-être psychologique influence la vie personnelle et le travail d'un individu. Ces recherches se sont concentrées sur le lien entre le travail, le bien-être et la santé mentale (Avey, Reichard, Luthans & Mhatre, 2011; Gilbert & *al.*, 2011; Krasikova, Lester & Harms, 2015; Lhuilier & Litim, 2009; Naude & Rothmann, 2006).

Gilbert et *al.* (2011), de même que Morin et Forest (2007), convergent sur la manière dont l'individu perçoit son travail, positivement ou négativement. Gilbert (2009) propose ainsi une définition de la santé psychologique au travail : « la capacité d'un individu à satisfaire ses besoins psychologiques fondamentaux dans une perspective de mieux-être et d'ajustement au travail, et ce, grâce à des ressources personnelles et organisationnelles » (p. 27).

Par conséquent, pour accomplir ses fonctions de manière optimale, l'individu qui exprime une faible détresse psychologique et un important sentiment de bien-être psychologique au travail a besoin de : utiliser pleinement ses compétences, sentir que son travail est utile, travailler dans un environnement où le climat est sain et positif, sentir que sa vie professionnelle est cohérente avec ses objectifs personnels et avoir de la reconnaissance pour son travail. L'ensemble contribue à la construction de son identité au travail et au maintien de l'équilibre de sa santé mentale (Deschênes & *al.*, 2018; Gilbert & *al.*, 2011; Morin, 2010; Morin & Forest, 2007).

En considérant ce qui précède, la présente étude entend employer le modèle théorique de Gilbert et *al.* (2011) qui touche à la santé psychologique au travail, car ce modèle représente un construit global qui se décompose en deux aspects : le bien-être psychologique au travail (BEPT) et la détresse psychologique au travail (DPT). Ces mêmes chercheurs proposent une échelle de mesure pour évaluer la santé psychologique au travail. Cette échelle a été adaptée du concept de Massé et *al.* (1998). Le bien-être psychologique

au travail repose sur les facteurs de sérénité, d'engagement au travail et d'harmonie sociale. Plus précisément, l'individu qui ressent un sentiment de bien-être psychologique au travail témoigne d'un équilibre émotionnel, d'un désir de prendre soin de ses relations sociales avec ses collègues. Il démontre aussi de l'implication, de l'engagement, de la motivation et de l'ambition dans l'accomplissement de ses tâches. Les facteurs de détresse psychologique au travail, rappelons-le, sont l'anxiété/dépression, l'irritabilité/agressivité et le désengagement au travail. L'individu peut se sentir stressé, sous pression, triste, inutile, irritable, présenter une difficulté à bien gérer ses problèmes, démontrer de l'impatience avec autrui ou encore paraître démotivé à l'égard de son travail et pour ce qui est d'amorcer de nouveaux projets (Deschênes & *al.*, 2018; Gilbert & *al.*, 2011).

2.2 COMMUNICATIONS MEDIATIQUES

2.2.1 Définition des médias de masse et de leur effet

La presse négative combinée à l'arrivée des nouvelles technologies et de leur grande accessibilité semble être un enjeu supplémentaire qui peut affecter la santé psychologique au travail des policiers. Il s'avère donc nécessaire de définir les médias de masse pour saisir la complexité du phénomène en tant qu'assise à cette recherche. Cependant, force est de constater que la littérature ne semble pas parvenir à un consensus. Par exemple, McQuail (2005) avance que les médias de masse représentent un moyen de communication où le message est grandement propagé dans un court délai. Potter (2011), lui, en synthétisant la littérature existante, propose que les médias de masse soient définis comme étant des organisations qui ont recours aux canaux technologiques pour répartir des messages dans l'objectif de séduire un plus grand nombre de gens et de les exposer de manière répétitive afin de bonifier ses ressources de sorte que l'entreprise soit autosuffisante.

Potter (2011) définit par la suite plus spécifiquement « l'effet des médias de masse ». Il s'agit d'un changement qui survient au sein de la personne ou d'une entité sociale causée par l'influence et l'exposition à un message provenant des médias de masse ou à une série de messages.

Cette définition se base sur deux hypothèses. La première est que l'exposition à des médias de masse est constante, donc leur influence l'est tout autant. Le flot continu d'expositions médiatiques crée, conditionne et modifie le comportement, les pensées et sentiments. Les effets peuvent être immédiats ou décalés de l'exposition et sont parfois temporaires ou persistants. Cette première hypothèse aborde la question du *timing* (le « moment opportun »). La deuxième hypothèse touche la mesurabilité : certains effets des médias de masse sont évidents tandis que d'autres sont latents, c'est-à-dire que les effets sont seulement observables à un moment donné.

2.2.2 Le modèle général des effets réciproques de la couverture médiatique

Lang et Lang (1953) ont d'abord employé l'expression « effet réciproque » pour décrire les effets directs sur le comportement des gens devant les caméras de télévision. Kepplinger (2007) emploie quant à lui cette notion dans un sens plus vaste : il englobe tous les effets, cognitifs, affectifs et comportementaux, que les médias ont sur les gens en tant qu'acteur réel et potentiel de la couverture médiatique. Il définit cette même expression comme étant l'impact des médias sur les protagonistes de la couverture médiatique, soit ceux qui sont représentés par les médias. Dans ce sens, le modèle général des effets réciproques de la couverture médiatique de Kepplinger (2007) a comme postulat que les gens qui se retrouvent en avant-scène dans les médias sont plus susceptibles d'avoir diverses réactions émotionnelles lorsqu'ils observent une couverture médiatique d'eux-mêmes. Il est à noter que Korn et Einwiller (2013) ont ensuite adapté le modèle en focalisant sur les effets d'une couverture médiatique de l'organisation sur leurs employés.

Mais revenons au modèle des effets réciproques de Kepplinger (2007). Ce dernier illustre trois sortes de variables : les variables primaires qui incluent le média et le contenu; les variables secondaires référant à la conscience, la cognition et aux émotions; et les variables tertiaires qui comprennent les décisions et les conséquences.

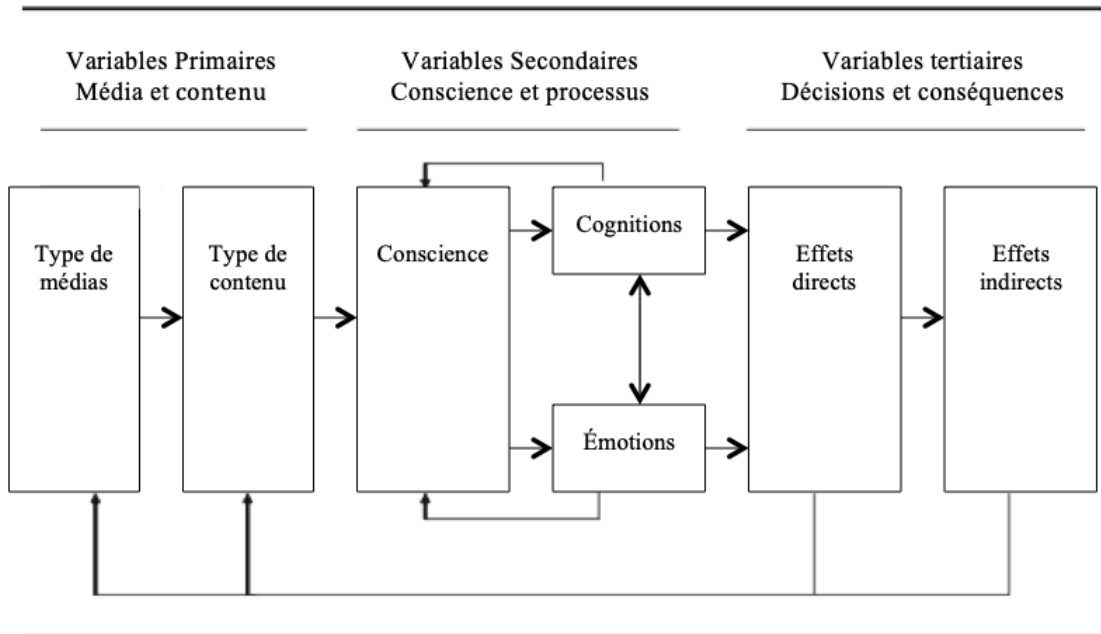


Figure 1 : Modèle général des effets réciproques de la couverture médiatique de Kepplinger (2007)

Cette recherche entend utiliser le modèle des effets réciproques de Kepplinger (2007). Ce modèle analyse les effets réciproques des médias de masse sur les individus exposés dans des reportages médiatiques. L'auteur présente un schéma de rétroaction avec trois ensembles de variables faisant référence à (1) la couverture médiatique en tant qu'institution, (2) la sensibilité de même que le traitement des informations et (3) les effets observables sur les sujets. Kepplinger (2007) illustre la pertinence de ce modèle en appuyant ses propos sur de nombreuses théories qui expliquent les effets et la prévalence des médias sur la société avec des données empiriques d'études quantitatives. Toutefois, ce

modèle sera ajusté au contexte du travail des policiers, ce qui permettra de bonifier les travaux de Korn et Einwiller (2013) portant sur l'effet d'une couverture médiatique d'une organisation sur les employés, ainsi que ceux de Regehr et *al.* (2003) qui touchent aux effets d'une enquête publique sur les policiers qui ont vécu un événement traumatisant en milieu de travail.

2.3 RECENSION DES ECRITS

2.3.1 La médiatisation et la santé psychologique des policiers

Dans le cadre de cette recherche, l'impact potentiel des communications médiatiques sur la santé psychologique des policiers au travail sera évalué. Cette partie présente la recension des écrits qui touchent aux concepts sensibilisateurs à l'étude. Il sera ainsi question de relever des publications à partir de la documentation qui traite de la santé psychologique et des communications médiatiques. Plusieurs bases de données ont été utilisées pour identifier les articles pertinents qui bonifieront cette recherche : ABI/INFORM Collection (ProQuest), Emerald Journals, Academic Search Complete (EBSCO) et CAIRN pour en nommer que quelques-uns.

Certaines études s'intéressent plus particulièrement au stress que subissent les policiers au travail (Brough, 2004; Marmar & *al.*, 2006; Regehr & *al.*, 2003; Sundaram & Kumaran, 2012). Marmar et *al.* (2006) corroborent les propos de Brough (2004) en ce qui concerne le rôle du stress organisationnel chez les policiers. Marmar et *al.* (2006) soutiennent que les « stressés » organisationnels exercent davantage d'impact sur la détresse psychologique que les événements rencontrés au cours du travail des policiers (et des autres premiers répondants). Brough (2004) relève que les facteurs de stress organisationnels annoncent, de manière plus convaincante, le degré de satisfaction au travail comparativement à l'exposition à des incidents caractéristiques de la nature de leur fonction (pompier, policier, ambulancier).

La recherche de Deschênes et *al.* (2018) va encore plus loin, affirmant qu'il existe trois catégories de facteurs en milieu de travail des policiers qui exercent une influence sur leur santé psychologique : socioéconomiques, organisationnels et personnels. La conclusion de la recherche de Sundaram et Kumaran (2012) se rallie à l'étude précitée en reconnaissant le lien entre les causes, le degré de stress et le rapprochement des facteurs sociodémographiques.

Sur ce point, Sundaram et Kumaran (2012) rapportent que la première cause de stress chez ces policiers est le fait de « voir les criminels se faire libérer en raison du manque de preuves »; la deuxième « devoir interagir avec les médias » et la troisième percevoir que « leurs collègues ne font pas leur travail ». Ajoutons à cela la religion, le revenu, l'âge, le lieu de résidence, le sexe et les années de services : toutes ces variables ont elles aussi une relation avec le degré de stress des policiers au travail.

Selon Regehr et *al.* (2003), un autre élément de taille semble contribuer lui aussi au stress que subissent les policiers au travail : l'enquête publique. Il s'agit « [d'] un processus par lequel les faits et l'information pertinente sont présentés au coroner lors d'audiences publiques. Habituellement, ces audiences se déroulent dans les palais de justice. Les témoins et experts viennent témoigner devant le coroner qui préside l'enquête » (Bureau du coroner du Québec, 2018). Le but de ces enquêtes est d'illustrer les circonstances entourant ledit incident et d'assurer la confiance du public (Le protecteur du citoyen – Assemblée nationale Québec, 2010). Un processus d'enquête publique est demandé à la suite d'incidents — l'utilisation de la force ou une fusillade causant des blessures ou la mort — afin d'examiner les actions des policiers.

À ce propos, les onze policiers qui ont participé à l'étude de Regehr et *al.* (2003) ont connu un événement traumatisant largement publicisé. L'enquête publique a entraîné de nombreuses conséquences pour les policiers, notamment le stress chronique, l'incertitude à l'égard du processus, l'impact sur la réputation, les rumeurs au travail, un sentiment de résignation, l'impression de ne pas pouvoir entrevoir d'issue positive, etc. Cette étude a établi que tous les policiers avaient subi les conséquences de l'enquête publique les visant

et que c'est cet événement qui aurait provoqué le plus de stress durant leur carrière (De Angelis & Wolf, 2013; Regehr & *al.*, 2003; Sundaram & Kumaran, 2012). En somme, une couverture médiatique fautive ou dommageable peut également exercer une influence sur le degré de stress des policiers en exercice.

Pour leur part, Sundaram et Kumaran (2012) suggèrent des pistes de solution pour amoindrir les conséquences du stress chez les policiers. Ces auteurs proposent de mettre en place des programmes de prévention pour diminuer le stress des policiers dès leur entraînement (formation), et même de prendre en compte leur type de personnalité. L'organisation se doit d'offrir un climat de travail sain et positif. Il s'agit également de réduire la charge de travail et de donner la possibilité aux travailleurs d'avoir un horaire flexible ou d'alléger celui-ci pour accorder un répit au policier et du temps personnel pour mieux gérer le stress.

D'autres suggestions ont été apportées pour appuyer les policiers vivant du stress au travail. Boudarene (2004) découvre que le soutien social (famille, amis, pairs) joue un rôle appréciable dans le soutien des professionnels dans la gestion de l'événement traumatique. McCammon, Durham, Allison Jr. et Williamson (1988) spécifient quant à eux que la famille est la première source de soutien pour les intervenants de première ligne (policiers, pompiers, personnel médical d'urgence et personnel hospitalier), devançant ainsi les amis et collègues de travail.

Outre les conséquences subies par les policiers à la suite d'une enquête publique, il ne faut pas négliger que cette dernière exerce également une influence négative sur leurs familles (Regehr & *al.*, 2003). En effet, plusieurs policiers de l'étude de Regehr et *al.* (2003) soulignent que la procédure d'enquête publique a eu un grand impact sur leurs familles : la colère et l'inquiétude vis-à-vis de ce que leur réserve le futur. Les enfants, eux, ont vécu de l'intimidation à l'école en lien avec les informations transmises par la couverture médiatique. Certains se sont séparés de leur conjoint(e), d'autres ont décidé de mettre en suspens leur désir d'avoir des enfants à la suite de l'enquête menée sur eux, par exemple. Tout bien considéré, la couverture médiatique des actions policières amplifie le

degré de stress des policiers qui provoque une multitude de conséquences pour l'individu, sa famille et l'organisation (De Angelis & Wolf, 2013; Regehr & *al.*, 2003; Sundaram & Kumaran, 2012).

La « distorsion » qu'engendrent les médias de l'information a pour conséquence de contribuer au stress des policiers. Toujours selon la recherche de Regehr et *al.* (2003), les policiers relèvent un écart entre la réalité de l'événement et ce que les médias en ont dit. Ils en ressentent un double stress : celui de l'événement en soi et celui causé par la réponse médiatique, publique et organisationnelle à l'événement. Kepplinger et Zerback (2012) corroborent les propos des policiers en affirmant eux aussi que les médias couvrent les faits en partie avec précision et en partie de manière inexacte. Par exemple, nombreux sont les procureurs et juges de la recherche de Kepplinger et Zerback (2012) qui ont vécu une réaction émotionnelle à la couverture médiatique qui, selon eux, ne représentait qu'une partie de la réalité.

Cette manière de faire s'apparente au sensationnalisme. Différentes études (Chermak & *al.*, 2006; De Angelis & Wolf, 2013; Graziano & *al.*, 2010; Regehr & *al.*, 2003; Vasterman, 2005; Vasterman & *al.*, 2005) font toutes mention du sensationnalisme des médias. Graziano et *al.* (2010) expliquent ce phénomène en affirmant que les médias mettent souvent l'accent sur quelques détails de l'incident, ce qui amène le public à croire qu'il existe des informations plus significatives que d'autres. Chermak et *al.* (2006) ajoutent que les médias ont tendance à user de sensationnalisme pour capter et garder l'attention de son public dans le but de rivaliser avec les autres médias. Les policiers de la recherche De Angelis et Wolf (2013) mentionnent eux aussi que les médias usent de sensationnalisme pour informer le public par rapport à l'utilisation de la force des policiers. Cette façon de faire des médias a comme résultat d'occasionner désinformation et incompréhension de la part du public. Il arrive que le public croît à ce que les médias avancent, sans remettre en doute sa véracité, ce qui peut avoir des conséquences sur la compréhension des services de police, du traitement des dossiers et du crime (Chermak & *al.*, 2006). Graziano et *al.* (2010) remarquent un fait intéressant à ce propos : les individus

éduqués et provenant d'un milieu aisé seraient plus enclins à lire attentivement les journaux au lieu d'écouter seulement la télévision et peuvent ainsi être plus conscients de la façon dont les médias encadrent la nouvelle que les individus présentant un plus faible niveau d'éducation et habitant dans des milieux démunis.

Vasterman (2005) est d'ailleurs l'un des seuls auteurs qui a nommé explicitement ce phénomène. Il s'agit du concept de *media hype*. Or, Vasterman et al. (2005) désignent le terme *media hype* (une « vague médiatique », soit la reprise en boucle d'un sujet) comme étant des médias de masse qui renforcent sans cesse un aspect spécifique de la nouvelle en ignorant d'autres perspectives. Si les médias décrivent l'événement comme une crise, il est possible qu'elle le devienne dû au *media hype* qui provoque une attention renouvelée sur une problématique. Autrement dit, les médias repassent sans cesse la même nouvelle en y ajoutant quelques nouveautés pour actualiser celle-ci et tenter de conserver l'attrait du public. Il est certain qu'un *media hype* provoque chez les citoyens de nombreuses réactions, en ligne comme entre eux, qui peuvent gonfler artificiellement la pertinence de la nouvelle. Du reste, les médias de masse jouent un rôle capital dans le développement d'une situation qui bénéficie d'une couverture médiatique. La répétition d'une nouvelle crée l'illusion d'un *media hype* : les événements gagnent en ampleur et semblent plus importants qu'ils ne le sont en réalité. Les citoyens ont l'impression que la succession rapide des annonces signifie que la situation évolue : qu'elle se dégrade et devient hors de contrôle, par exemple (Vasterman, 2005).

À titre d'exemple, Vasterman (2005) découvre, à la suite de l'analyse du contenu des journaux nationaux concernant la violence, que la couverture médiatique a eu une grande influence sur la création d'un « nouveau » type de crime. Dans ce cas-ci, l'intérêt des médias pour la violence les emmène à toucher couramment à ce thème, créant du coup une vague médiatique. Il existe un paradoxe qui confirme ses propos : plus la société met en place des mesures pour contrer la problématique de la violence, plus cette dernière devient observable et plus elle consolide les préoccupations sociales, ce qui a comme effet d'engendrer chez les citoyens une anxiété croissante qui n'est pas proportionnelle à la

réalité. Par conséquent, les nouvelles répétitives d'un même événement peuvent alimenter l'anxiété et la peur chez les individus impliqués directement ou indirectement dans une catastrophe (Vasterman & *al.*, 2005).

Une couverture médiatique intensive peut effectivement influencer le comportement des individus. Vasterman et *al.* (2005) mentionnent que plus la couverture médiatique est grande, plus grand est le nombre de gens qui attribuent leur problématique à la catastrophe. Kepplinger (2007) insiste lui aussi sur le fait que la couverture médiatique durant les situations de crise et de scandale exerce une grande influence sur les sujets. Du coup, il est possible qu'un individu qui se retrouve dans un état émotionnel instable puisse développer des conséquences psychologiques après avoir consulté un média traitant de la catastrophe. Autrement dit, il existe une association probable entre la symptomatologie et l'exposition médiatique. Ces mêmes chercheurs observent une corrélation probable entre la diffusion répétitive d'un événement sur les différentes plateformes des médias et sur le développement de problématiques chez le public (Vasterman & *al.*, 2005). À ce titre, les travaux de Korn et Einwiller (2013) ajoutent que dans les situations de crise, les médias jouent un double rôle : informateurs et intensificateurs de crise.

Partant du fait que les médias réussissent à conserver l'attention du public avec des nouvelles qui les touchent de près ou de loin, il apparaît que lorsqu'un individu est personnellement impliqué dans une couverture médiatique, ce dernier s'intéresse davantage aux médias. Si bien que la recherche de Kepplinger et Zerback (2012) confirme leur hypothèse de départ qui stipule que les procureurs et les juges suivent plus attentivement la couverture des procès dans lesquels ils sont impliqués que dans ceux où ils ne le sont pas. Par exemple, les procureurs (43 %) et les juges (49 %) ne s'attardent à la couverture médiatique du procès que lorsque ceux-ci sont directement impliqués : 44 % des procureurs et 37 % des juges affirment lire plus sur les procès où ils jouent un rôle que dans le cas contraire.

D'autre part, Kepplinger et Glaab (2007) ont effectué des recherches sur l'influence des articles de presse négatifs sur les individus. Les résultats de l'étude dénotent que le

sentiment d'impuissance était présent chez plusieurs de ces individus qui se sont plaints d'une couverture négative. Ce sentiment s'explique sans doute par la nature particulière des articles : les individus qui soutiennent que la couverture médiatique était inexacte et a eu un impact négatif sur leur réputation ignorent qu'ils ont lu les articles et surtout si les gens y ont cru. Ces individus sont conscients qu'il est impossible pour eux de présenter la vérité à tous les lecteurs, ce qui a comme effet de créer l'impasse sur le rétablissement de leur image publique. L'étude conjointe de Kepplinger et Zerback (2012) appuie les propos précédents concernant la présence d'un sentiment d'impuissance à l'aide de statistiques révélatrices : les auteurs soutiennent que devant les critiques des médias, 38 % des procureurs et 45 % des juges avaient le sentiment de ne pas être en mesure de se défendre adéquatement.

Revenons maintenant aux policiers qui doivent conserver une image d'invincibilité et d'invulnérabilité auprès de la population. Sundaram et Kumaran (2012) laissent entendre que la façon dont le policier se comporte avec le public a une importante influence sur son image. Il est donc nécessaire pour les policiers de traiter les victimes et les accusés de manière juste et équitable pour construire cette image positive. Constant (1984) indique que les policiers sont perpétuellement piégés entre les attentes du public (respect, efficacité, courtoisie, etc.) et la nécessité de demeurer en état de vigilance en tout temps (Desjardins, 2018). Une étude de Chermak et *al.* (2006) soutient que les médias représentent souvent la source centrale de perception de la légitimité policière pour les citoyens. Les auteurs mentionnent à cet effet certaines études qui affirment que l'attitude du public envers les policiers est influencée en fonction du type de médias qu'ils consomment : positivement par les médias de grand public et négativement par les médias non traditionnels comme les talk-shows.

Par conséquent, les policiers faisant un usage excessif de la force influencent la perception et l'attitude du public à leur égard (Graziano & *al.*, 2010). Graziano et *al.* (2010) mentionnent que le public a tendance à croire que les policiers n'appliquent pas la loi, surtout après un incident de brutalité policière médiatisé. La médiatisation d'un tel incident a aussi comme répercussion que le public a besoin de temps, voire des années, avant de

soutenir à nouveau le travail des policiers. Si bien que la recherche de Chermak et *al.* (2006) affirme qu'il existe certains événements qui bénéficient d'une couverture médiatique importante qui sont plus susceptibles d'avoir un effet distinctif sur l'auditoire. Par exemple, le recours abusif à la force, la corruption policière et la non-résolution de crimes sont présentés de manière différente en comparaison avec les nouvelles plus communes sur la criminalité. Les individus ne voient pas nécessairement leur attitude influencée concernant la police, les services de police et pour ce qui est des préoccupations qui visent le harcèlement policier, lorsque ceux-ci consomment des nouvelles hautement médiatisées. Pourtant, plus un individu lit les nouvelles, plus il est enclin à croire à la culpabilité du policier impliqué dans l'incident. Il est plausible que la manière dont les gens perçoivent l'inconduite policière est influencée par une couverture médiatique importante. Cette couverture amène l'individu à réévaluer et à changer son opinion envers ces incidents. Babin (1983) va encore plus loin en affirmant que l'indifférence du public et son absence de respect pour plusieurs lois a comme conséquence une attitude déplaisante envers les policiers qui doivent les faire respecter (Desjardins, 2018).

Dans le même ordre d'idée, Graziano et *al.* (2010) viennent appuyer et bonifier les propos de Chermak et *al.* (2006) en affirmant qu'un individu souvent exposé aux reportages médiatiques abordant l'inconduite policière est plus porté à percevoir les policiers comme étant corrompus, de discriminer les minorités et certains milieux et de s'adonner à un profilage racial. Les auteurs mettent ainsi en relief l'importance d'observer l'influence des médias sur les attitudes du public lorsque la couverture médiatique porte sur l'inconduite policière. Les médias construisent l'incident selon l'explication qu'ils y voient. En considérant ce propos, il est plus simple de comprendre les raisons qui diminuent les perceptions du public quant au profilage racial après un incident de cette nature. Sans prendre en compte cette observation, le déclin des attitudes du public aurait peu de sens. Les résultats de la recherche de Graziano et *al.* (2010) montrent que les attitudes du public envers la prévalence du profilage racial sont aussi influencées par ce que les médias en font, de la manière qu'ils exploitent les incidents d'inconduite policière.

Kepplinger et Glaab (2007) affirment de leur côté qu'une couverture médiatique négative exerce une influence sur le comportement des gens, comme dans leurs relations avec leurs proches, leurs collègues, leurs amis, etc. D'où le fait que les individus qui se retrouvent personnellement impliqués dans une couverture médiatique ne sont pas seulement influencés par cette couverture, ils subissent aussi l'influence des comportements de leurs pairs. Les médias spéculent sur leurs conséquences sur la famille, les voisins, les amis de même que sur la population. Kepplinger (2007) soulève que la couverture médiatique et le comportement des pairs ont une influence directe sur les sujets de cette couverture médiatique et que ceux-ci modifient leur comportement vis-à-vis de ces sujets.

Force est de constater que les médias contribuent à la création de l'événement, à la formation et au conditionnement de l'opinion publique. Cette amplification médiatique offre un portrait déformant de la réalité (Giasson, Brin & Sauvageau, 2010). Par exemple, les policiers de l'étude de De Angelis et Wolf (2013) affirment que les controverses associées au pistolet *taser* ne portent pas sur leurs caractéristiques techniques, mais que, bien souvent, ce sont les malentendus avec les groupes d'activistes et surtout avec les médias qui alimentent les peurs du public quant à l'utilisation abusive des armes à impulsions électriques. Ces moyens de communication ne sont pas utilisés à bon escient, avancent les policiers, mécontents à l'endroit des médias qui nourrissent la controverse en creusant un fossé entre le public et eux (De Angelis & Wolf, 2013).

Contrairement à certaines études (Chermak & *al.*, 2006; Constant, 1984; Graziano & *al.*, 2010; Sundaram & Kumaran, 2012), Miller et *al.* (2005) n'observent pas de relation d'influence entre l'attitude et l'opinion du public envers les policiers qui sont exposés de manière négative dans les médias. Durant leur neuf mois de recherche, Miller et *al.* (2005) n'ont pas remarqué de variation dans l'opinion publique ou lors des rencontres entre les policiers et les citoyens, ce qui porte à croire qu'il est possible que la couverture médiatique des policiers n'influence pas l'opinion des citoyens sur eux, du moins lorsqu'il n'y a pas de scandale défrayant la une.

En fin de compte, d'un côté, les médias sont souvent critiqués : ils usent de sensationnalisme, amplifient l'événement et montrent en boucle des images-chocs. Par exemple, la télévision montre des images qui ont un impact visuel important et durable (Vasterman & *al.*, 2005). Mais de l'autre, certaines études (De Angelis & Wolf, 2013; Lin & *al.*, 2016; Vasterman & *al.*, 2005) laissent entendre que les médias peuvent avoir de bons côtés. De Angelis et Wolf (2013) soulignent que les policiers de l'étude affirment que les médias et les groupes d'activistes peuvent, avec un peu de sensibilisation, exercer un rôle positif dans la communauté.

Les gestionnaires ont eux aussi un rôle à jouer. À ce propos, Lin et *al.* (2016) ajoutent que si ces derniers voient le public comme des partenaires dans la diffusion des informations, il sera plus facile de considérer que le public puisse avoir accès à des informations qu'il n'a pas autrement. Il s'agit d'un travail de coopération et de partenariat entre les organisations et la population.

Vasterman et *al.* (2005) abondent dans le même sens en démontrant que les médias peuvent avoir un rôle positif lors de catastrophe : ils informent, communiquent et éduquent les communautés. La collaboration entre les différents acteurs, la santé publique et les médias, offre au public l'occasion de bénéficier d'informations précises, ce qui fait en sorte que le bien-être des citoyens peut être amélioré, en diminuant notamment l'anxiété causée par l'absence d'information. Finalement, la sensibilisation pourrait permettre d'améliorer la dynamique entre le public et les policiers (De Angelis & Wolf, 2013).

2.4 OBJECTIF DE LA RECHERCHE

2.4.1 Question de recherche

Malgré le contexte particulier du travail des policiers et de la nature des médias de masse, l'absence d'information à ce sujet ne permet toutefois pas de mobiliser les

connaissances préexistantes pour répondre à ce questionnement (St-Denis, 2018). De manière plus précise, les données actuelles sont insuffisantes, d'où l'intérêt de poursuivre les recherches pour ainsi bonifier la littérature et explorer s'il existe une influence potentielle entre la santé psychologique des policiers québécois et les communications médiatiques. De plus, il ne semble pas y avoir d'étude préalable qui touche aux thèmes principaux de ce travail de recherche.

À partir de ce constat et de la littérature limitée, cette présente étude a comme objectif de comprendre comment les communications médiatiques impactent la santé psychologique des policiers au travail. En raison des informations théoriques précédentes, la question suivante se pose : comment la couverture médiatique négative influence la santé psychologique au travail des policiers?

Dans ce mémoire, la santé psychologique au travail se réfère au modèle théorique de Gilbert et al. (2011) et les communications médiatiques seront discutées selon le modèle général des effets réciproques de la couverture médiatique de Kepplinger (2007). Cette recherche désire cibler les impacts potentiels des médias afin de permettre de s'occuper de la santé psychologique des policiers au travail.

CHAPITRE 3

METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Ce chapitre a pour objectif de présenter les aspects méthodologiques de ce mémoire. Cette partie se divise en cinq sous-sections: le devis de recherche, les participants, l'instrument de mesure, le plan d'analyse des données et les considérations éthiques.

3.1 DEVIS DE LA RECHERCHE

Le choix d'une méthodologie qualitative est priorisé dans la présente recherche. Cette méthode « sert à comprendre le sens de la réalité sociale dans laquelle s'inscrit l'action » (Fortin & Gagnon, 2016, p. 31). Autrement dit, la recherche qualitative « met l'accent sur la compréhension, qui repose sur l'interprétation des phénomènes à partir des significations fournies par les participants » (Fortin & Gagnon, 2016, p. 30).

Creswell, Hanson, Plano Clark et Morales (2007) révèlent qu'un problème de recherche peut être compris à l'aide de différentes perspectives qualitatives ; la méthode de l'analyse thématique a ainsi été retenue dans le contexte actuel. Paillé et Mucchielli (2010) décrivent que le but premier de l'analyse thématique est de dégager un portrait d'ensemble à partir de la documentation et de verbatim d'entrevues.

Cette étude de nature qualitative a donc pour objectif d'explorer les impacts potentiels des communications médiatiques sur la santé psychologique des policiers au travail. En raison des informations théoriques existantes, la question suivante se pose : comment les communications médiatiques impliquant des policiers influencent-elles leur santé psychologique au travail?

D'ailleurs, pour répondre à cette question, les approches privilégiées sont celles de la recherche documentaire (articles scientifiques, littérature, rapports de recherche) en plus d'entrevues semi-dirigées afin de laisser les participants s'exprimer en se référant à leurs expériences uniques. C'est alors que cette approche exploratoire, la démarche qualitative, met l'accent sur les participants qui évoluent dans leur environnement habituel avec l'optique de comprendre les nuances qui décrivent les phénomènes psychosociaux qui sont associés à leurs expériences (Bouchard & Cyr, 2005; Dumez, 2011; Fortin & Gagnon, 2016; Gallant, 2018).

Dans ce sens, Paillé et Mucchielli (2010) soutiennent que l'analyse thématique se définit comme un exercice de repérage et de documentation. Le repérage permet de cibler les thèmes présents dans l'ensemble des ouvrages. La documentation, elle, vise l'analyse des relations entre ces mêmes thèmes, comme une relation de complémentarité ou d'opposition. « L'analyse thématique constitue ainsi une opération progressive de construction analytique, les thèmes apparaissant de plus en plus stables et structurés au fur et à mesure que le travail avance » (Allnutt, 2012). C'est alors que l'élaboration de la grille d'entrevue est possible. Étant donné que l'entrevue semi-dirigée a été retenue comme méthode de collecte de données et qu'elle a été construite à l'aide de la revue de littérature, la grille d'entrevue permet de saisir les thèmes saillants des recherches préexistantes afin de les aborder avec les participants.

3.2 PARTICIPANTS

Un échantillonnage par réseau a été réalisé pour recruter les participants. Les critères de sélection et d'inclusion sont les suivants : être un policier actuellement en service au Québec, être en contact avec les citoyens sur une base quotidienne et avoir été exposé à un épisode médiatisé. Comme la participation volontaire est privilégiée, le nombre de femmes et d'hommes n'est pas un critère primaire. La visée de l'étude est de mettre en lumière l'impact des communications médiatiques sur la santé psychologique au travail des

policiers et non de présenter une comparaison entre les genres. Une attention particulière est portée à l'échantillon visé qui inclut une représentation des différents milieux et organisations policières autant municipales que provinciales, bien que les faits actuels ne nous permettent pas de croire que l'exposition médiatique en région est moins d'envergure que celle en grand centre.

Pour ce qui est de la collecte de données, Fortin et Gagnon (2016) soutiennent que « le nombre de participants à une étude qualitative n'est pas décidé d'avance, car la taille de l'échantillon dépend des données recueillies » (p. 31). Il y a aussi d'autres facteurs qui peuvent être considérés dans la justification du nombre de participants : le caractère volontaire des entretiens, l'échantillonnage par réseau (il ne s'agit pas d'un « appel à tous »), le calendrier limité de la collecte (le temps prévu à la préparation et à la réalisation) et les imprévus (telle qu'une pandémie mondiale de la Covid-19).

En considérant les propos précédents, cette recherche dénombre ainsi la collaboration de douze policiers et policières d'organisations provinciales et municipales du Québec. Ils ont tous accepté de participer à la recherche sur une base volontaire. Le tableau 1 qui suit fait brièvement leur présentation (la suite du tableau se retrouve à la page suivante) :

Tableau 1 : Présentation des participants de l'étude

Numéro du participants ou de la participante	Âge	Expérience	Fonction	Date de l'entrevue	Durée de l'entrevue
Participant n° 1	52 ans	27 ans	Officier	14 mai 2019	50 minutes
Participant n° 2	32 ans	Plus de 6 ans	Superviseur	30 mai 2019	35 minutes
Participant n° 3	45 ans	20 ans	Superviseur	29 juillet 2019	93 minutes
Participant n° 4	46 ans	23 ans	Officier	18 janvier 2020	36 minutes
Participant n° 5	32 ans	8 ans	Superviseur	18 janvier 2020	51 minutes

Tableau 1 : Présentation des participants de l'étude (suite)

Numéro du participants ou de la participante	Âge	Expérience	Fonction	Date de l'entrevue	Durée de l'entrevue
Participante n° 6	36 ans	12 ans	Patrouilleur	11 février 2020	53 minutes
Participant n° 7	33 ans	13 ans	Superviseur	12 février 2020	35 minutes
Participant n° 8	38 ans	14 ans	Officier	4 mars 2020	28 minutes
Participante n° 9	39 ans	18 ans	Lieutenante détective	5 mars 2020	24 minutes
Participante n° 10	35 ans	12 ans	Superviseur	11 mars 2020	27 minutes
Participant n° 11	41 ans	15 ans	Sergent	31 mars 2020	30 minutes
Participant n° 12	50 ans	20 ans	Agent aux relations publiques	28 avril 2020	39 minutes

3.2.1 Les caractéristiques de l'échantillon

Les lignes suivantes reprennent la présentation des participants afin d'avoir une vue d'ensemble des différentes sections : le genre, l'âge, l'expérience, la fonction et la durée de l'entrevue.

L'échantillon était principalement composé d'hommes (n=10) alors qu'il avait peu de femmes (n=2). L'âge moyen des participants était de 40 ans (voir figure 2). Quant au nombre d'années de service, la moyenne se situe autour de 16 années (voir figure 3). Enfin, la durée des entrevues était de 42 minutes en moyenne.

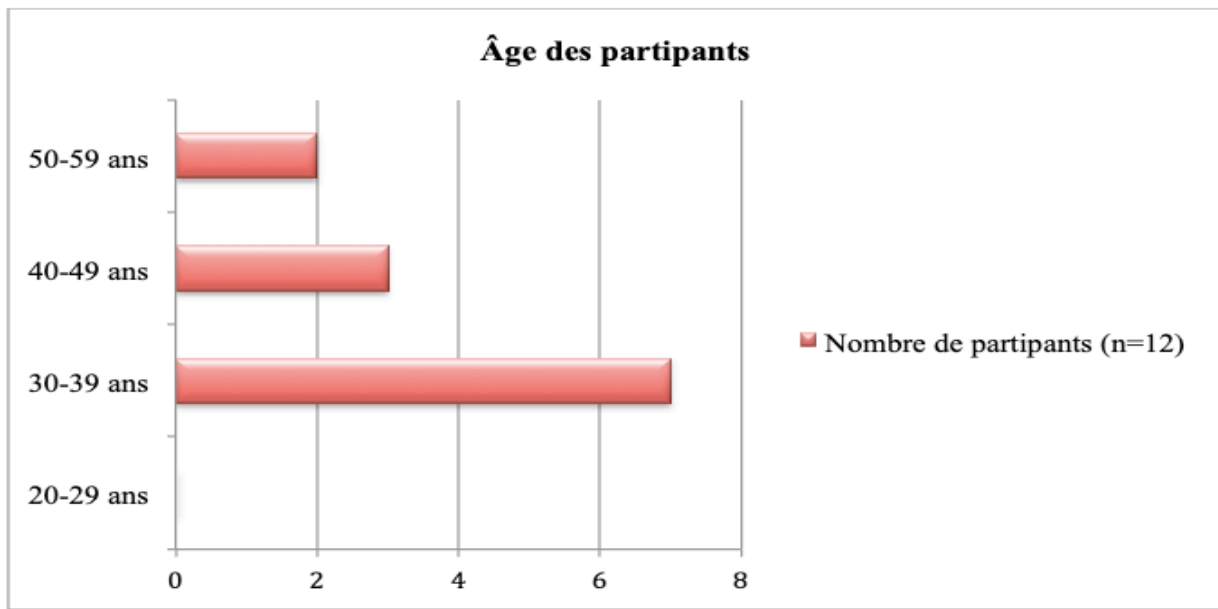


Figure 2 : Répartition des policiers en fonction de leurs âges (n=12)

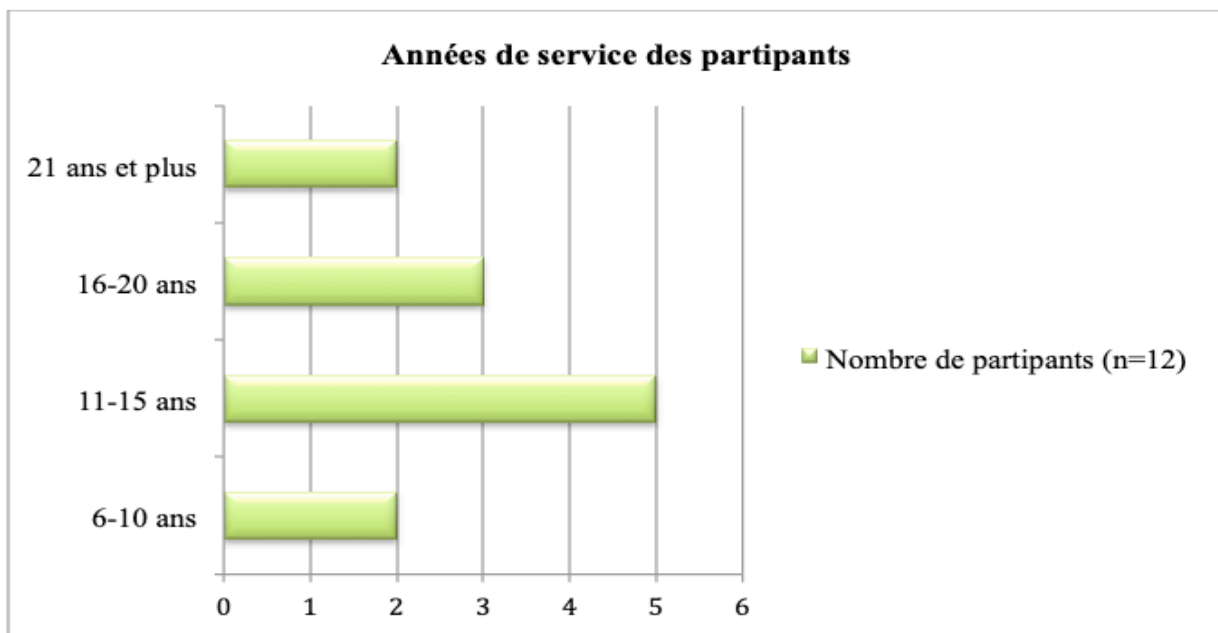


Figure 3 : Répartition des policiers en fonction de leurs années de services (n=12)

3.3 INSTRUMENT DE MESURE

La méthode de l'entrevue semi-dirigée a été choisie pour collecter les données de cette recherche. Cette méthode d'entrevue se caractérise par son approche qui oriente ses questions en se basant sur une liste de thèmes préétablis (Fortin & Gagnon, 2016). Ici, Imbert (2010) propose que l'objectif de ce type d'entrevue soit de « saisir le sens d'un phénomène complexe tel qu'il est perçu par les participants et le chercheur dans une dynamique de co-construction du sens » (p. 25; Moisseron, 2019). À titre indicatif, puisqu'il s'agit d'entrevues semi-dirigées, le guide d'entrevue (Annexe) ne se présente pas comme un questionnaire d'enquête, mais bien comme un plan dans lequel se retrouvent les thèmes à explorer. L'ordre des thèmes abordés s'adaptera au fil de la discussion entre l'interviewer et le participant (Gavard-Perret, Gotteland, Haon & Jolibert, 2012), suivra ensuite la transcription de l'entrevue en verbatim (Fortin & Gagnon, 2016).

Cette entrevue enregistrée (audio) d'une durée approximative d'une heure (en personne ou au téléphone) se veut d'explorer les thèmes des communications médiatiques et de la santé psychologique des policiers au travail. Avant le début de l'entrevue semi-dirigée avec les participants, la présentation et l'explication du formulaire de consentement ont été de mise. Le formulaire regroupe les objectifs de la recherche, le droit de retrait, les avantages et inconvénients à leur participation, à l'anonymat, la confidentialité ou la diffusion des données. Cette entrevue comporte trois sections. La première section consiste à recueillir des renseignements généraux sur le policier, comme le sexe, l'âge, l'état matrimonial, le nombre d'années en fonction et le rôle dans l'organisation. La deuxième section de l'entrevue aborde le thème de la santé psychologique au travail. Enfin, la troisième et dernière section, quant à elle, aborde la perception des policiers sur l'impact des communications médiatiques. Il est à noter que la santé psychologique au travail se réfère au modèle théorique de Gilbert et al. (2011) et les communications médiatiques, qui constituent le deuxième concept à l'étude, seront discutées selon le modèle général des effets réciproques de la couverture médiatique de Kepplinger (2007).

3.4 PLAN D'ANALYSE DES DONNEES

L'analyse de l'information sera effectuée avec l'approche d'analyse de contenu thématique de données qualitatives telle que décrite par Thomas (2006; Blais & Martineau, 2006; Deschênes, Desjardins & Dussault, 2018). L'approche inductive vise à « réduire les données brutes pour en arriver à extraire le sens derrière ces données. Elle est définie comme un ensemble de procédures systématiques permettant de traiter des données qualitatives. Ces procédures étant essentiellement guidées par les objectifs de recherche » (Blais & Martineau, 2006, p. 15).

Comme suggéré par Blais et Martineau (2006), la méthode d'analyse de contenu thématique comporte quatre étapes. À priori, une fois que les entrevues sont réalisées, celles-ci ont été transcrites en verbatim pour en simplifier l'analyse (étape 1 : préparer les données brutes). En réponse à la lecture des entrevues et à la réalisation de résumés, qui illustrent les éléments saillants (étape 2 : faire une lecture attentive et approfondie), vient l'identification de catégories qui comporte les thèmes récurrents en lien avec les objectifs de la recherche (étape 3 : procéder à l'identification et à la description des premières catégories). Et finalement, découle la création d'un modèle qui regroupe les catégories de l'étape précédente (étape 4 : poursuivre la révision et le raffinement des catégories).

C'est ainsi que dans cette recherche, les verbatim ont été rédigés à la suite de tous les entretiens. La lecture et la compréhension des propos des participants sont de mise afin de bien saisir leur message. L'analyse des verbatim permet de mettre en lumière des thèmes communs à plusieurs des participants. Il s'agit là de la première observation de l'identification des catégories générales d'analyse du contenu thématique. Suivra la catégorisation des thèmes qui vont être examinés par les affirmations des participants de même qu'être appuyés par la littérature existante permettant ainsi leur validation ou leur réfutation. L'analyse thématique est donc un exercice de réduction et de synthèse des données. Autrement dit, l'objectif de cette recherche n'est pas le développement ni la confirmation ou la réfutation d'une théorie, mais bien de saisir l'expérience unique des

participants pour ainsi relever des thèmes communs à leur expérience.

3.5 CONSIDERATIONS ETHIQUES

Cette partie révèle les mesures prises pour assurer le respect des principes d'éthique au cours de l'intégralité de cette recherche. Le département des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Rimouski demande au Comité d'éthique de la recherche (CÉR) l'obtention d'un certificat de conformité éthique qui assure que la recherche est conforme et respecte les normes déontologiques et la protection des droits de la personne. Cette autorisation implique aussi le respect des normes à propos d'intégrité, d'anonymat et de confidentialité. Fortin et Gagnon (2016) stipulent que l'éthique de la recherche constitue un « ensemble de principes qui guident et assistent le chercheur dans la conduite de la recherche » (p. 149).

Des mesures ont été prises pour répondre aux exigences du certificat de conformité éthique. Ainsi la confidentialité des enregistrements (audio) et des informations recueillies sera préservée. À cet effet, les participants ont pris connaissance du formulaire de consentement (Annexe) sur lequel est indiqué le but de la recherche ainsi que les normes de confidentialité et d'anonymat. Les participants ne pourront pas être identifiés de façon indirecte, par recoupements. Seules la chercheuse et son équipe (directrice et co-directrice de recherche) ont accès aux enregistrements (audio), aux informations des répondants et aux verbatim. Les renseignements vont être conservés, en lieu sécurisé et fermé à clé, pour une durée de cinq ans et ensuite être détruits. Les informations personnelles ne pourront pas être transmises à des personnes extérieures au projet de recherche ou à des organismes. Les répondants ont été mis au courant de cette information, ainsi que leur participation est volontaire et ils sont libres de se retirer en tout temps par avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier leur décision.

D'ailleurs, si un des policiers présentait un état de détresse ou de mal-être pendant ou après l'entrevue, des mesures ont été prises pour assurer sa sécurité et son intégrité. Il ne faut pas omettre que le milieu policier est plus susceptible de vivre du stress (Leclercq, 2008; Regehr & *al.*, 2003; Sundaram & Kumaran, 2012), un état dépressif (Deschênes & *al.*, 2018; Veit & Ware, 1983), un abus de psychotropes (Cyr, 2010; Marchand, 2004; Marchand & *al.*, 2005; Regehr & *al.*, 2003), etc. À cela s'ajoute le sujet des entrevues qui portait sur des thèmes sensibles, la nécessité d'être prêt à toutes ces éventualités était essentielle afin de protéger les participants. En considérant les propos précédents, le guide d'entrevue (Annexe) présente des ressources d'aide notamment : l'ordre des psychologues du Québec, le service de consultation psychologique offert par la majorité des organisations policières du Québec (PAE – Programme d'aide aux employés), la ligne 811 d'info-social, le Centre de prévention du suicide, etc.

De ce fait, la confidentialité et l'anonymat des entrevues pouvaient être levés seulement si le participant présente un danger pour lui-même ou pour autrui (l'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, mieux connu sous le nom P-38) (Publications Québec, 2020). Il s'agit de l'unique exception où il y avait possibilité d'aller à l'encontre des normes d'éthique de la recherche. Le devoir professionnel a la prévalence sur les exigences éthiques de la confidentialité. En aucun cas, la confidentialité des informations obtenues durant les entrevues se devait de subordonner la santé et la sécurité des policiers de l'étude.

CHAPITRE 4

RESULTATS

Ce chapitre porte sur les résultats de l'étude. Les résultats regroupent les données recueillies auprès des participants à la suite des entrevues semi-dirigées. À l'intérieur de cette section, plusieurs extraits de ces entrevues seront illustrés pour appuyer les propos et la réalité des policiers quant aux impacts potentiels des communications médiatiques sur leur santé psychologique au travail. Tout compte fait, plusieurs thèmes sont ressortis durant les entretiens. Ces thèmes sont exposés dans le tableau 2 qui présente ainsi la première analyse de l'identification des catégories générales d'analyse de contenu thématique.

Tableau 2 : Première analyse – Catégories générales de contenu thématique

Communications médiatiques informationnelles au grand public	
Thèmes	
1. Famille	12. Peur du jugement
2. Diminution de la confiance à l'égard de la police/Négativisme du public	13. Culpabilité
3. Financier/Peur de perdre leur emploi	14. Consommation excessive
4. Méfiance	15. Colère
5. Survigilance	16. Irritabilité
6. Désengagement	17. Augmentation du niveau de stress
7. Diminution de la motivation	18. Vulnérabilité
8. Présentéisme	19. Perte d'intégrité
9. Isolement	20. Impuissance
10. Solitude	21. État dépressif
11. Perte de jouissance sociale	22. Diminution du sentiment de compétence/Remise en question

4.1 DÉTERMINATION DES CATÉGORIES ET DES THÈMES

À la suite de cette première étape d'analyse vient le temps de séparer les thèmes en catégories. Toujours à l'aide des propos des participants, les catégories ont été déterminées. Quatre catégories sont ainsi ressorties : les impacts liés au travail, les impacts liés aux comportements sociaux, les impacts liés à soi et les impacts indirects. La figure suivante résume le processus d'analyse des données.

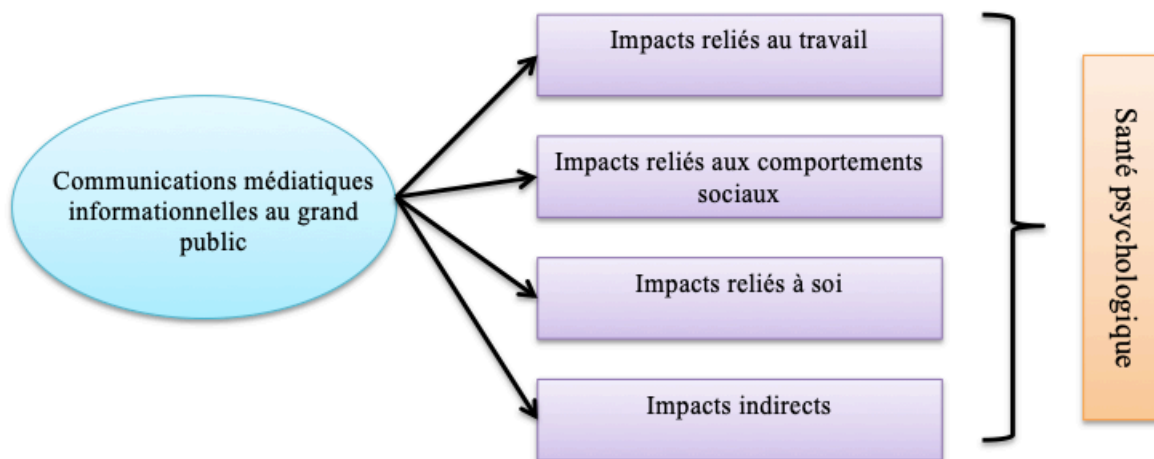


Figure 4 : Schéma de l'analyse des données

Le tableau 3 regroupe les catégories précitées ainsi que les divers thèmes qui composent chacune d'elles. Ces thèmes sont communs à la majorité des participants. Au total, dix-neuf thèmes sont divisés dans les quatre catégories. Il est à mentionner que certains thèmes ont été rassemblés étant donné leurs similitudes.

Tableau 3 : Deuxième analyse – Catégories générales de contenu thématique

Communications médiatiques informationnelles au grand public	
Impacts reliés au travail	Impacts reliés à soi
1. Désengagement	1. Isolement/Solitude
2. Diminution de la motivation	2. Méfiance
3. Présentéisme	3. État dépressif
4. Survigilance opérationnelle	4. Impuissance
5. Diminution du sentiment de compétence	5. Vulnérabilité/Culpabilité
6. Remise en question professionnelle	6. Perte d'intégrité
7. Peur de perdre son emploi	7. Augmentation du niveau de stress
Impacts reliés aux comportements sociaux	Impacts indirects
1. Consommation excessive de psychotropes	1. Famille et les proches
2. Colère/Irritabilité	2. Négativisme du public
3. Perte de jouissance sociale/Peur du jugement des autres	

À l'intérieur des pages suivantes, chaque catégorie avec leurs thèmes respectifs va être appuyée et analysée à l'aide des affirmations des policiers. Les thèmes vont être éclairés et expliqués par des exemples. À titre de rappel, un tableau sera présenté avec la catégorie et les thèmes associés avant l'explication des différents thèmes.

4.2 IMPACTS RELIÉS AU TRAVAIL

Cette section fait ressortir les sept catégories associées au thème de l'impact relié au travail des policiers. Comme mentionné précédemment, le tableau 4 regroupe toutes ces catégories. Par la suite, chacune d'entre elles va être expliquée selon les propos des policiers.

Tableau 4 : Catégories générales de contenu thématique – Impacts reliés au travail

Communications médiatiques informationnelles au grand public	
Impacts reliés au travail	
1.	Désengagement
2.	Diminution de la motivation
3.	Présentéisme
4.	Surveillance opérationnelle
5.	Diminution du sentiment de compétence
6.	Remise en question professionnelle
7.	Peur de perdre son emploi

4.2.1 Désengagement

Quelques participants ont mentionné qu'à la suite d'un événement négatif hautement médiatisé dans lequel ils ont été impliqués, ils vivent un désintérêt, une absence d'engouement lors du retour au travail. Visiblement, leur bien-être psychologique au travail a décliné à la suite de l'attention médiatique néfaste vécue.

Participant n° 1 : *Je fais mes shifts, j’suis bien payé, ça s’arrête là, pas d’over time, je ne fais absolument rien.*

Participant n° 4 : *Les premiers mois que je suis revenu là, c’était... je faisais le “strict” minimum. Mettons que je répondais à mes appels, mais pas beaucoup plus que ça.*

Participant n° 5 : *Puis, par après aussi, c’est qu’au poste, exemple de manière générale au poste de police, il y a eu un désengagement qui a été fait. Ça, l’impact, c’est sûr que c’est en lien avec : 1, l’incident et l’attention médiatique qu’il y a eu, 2, les commentaires négatifs qu’on a eus, pour se rapprocher plus de notre sujet-là. Après ça, il y a eu quand même une baisse au niveau de l’engagement au travail, parce que le désengagement policier aussitôt qu’il y a des affaires comme ça là c’est un élément qui est toujours, toujours, toujours présent. Les policiers se sentent désengagés parce que tu sais à un moment donné tu dis : “bien oui, tabarnac, il est arrivé ça au groupe et nos noms sont dans les médias”, et ça, c’est un poste dans les petites régions, les petits endroits. Ça fait que les gens savent c’est qui les policiers, parce que tu sais, les pages Facebook là, la journaliste ne le dira pas, mais dans les commentaires là : “ah bien tel est un tel!”.*

4.2.2 Diminution de la motivation

Il s’avère intéressant de constater que les participants qui notent un désengagement, soit une diminution d’implication dans leur environnement professionnel, ont aussi subi une diminution de leur motivation au travail, la perte de volonté de répondre à un besoin ou à un objectif (Mindforest, 2014). En effet, il est possible de percevoir une interdépendance entre ces deux thèmes. De plus, ils notent que la diminution de leur motivation résulte de leur surexposition à une situation qui a fait les manchettes.

Participant n° 1 : *Mais c'est des gens qu'on ramasse à la ti cuillère à terre, c'est des gens complètement démolis, qui n'ont pu de motivation à travailler.*

Participant n° 4 : (1) *Personnellement, quand je suis revenu, la motivation était beaucoup moins là. Avant ça, j'étais quelqu'un très travaillant.*

(2) *Ce qu'on peut voir aussi des fois c'est que, on a un certain nombre de policiers, quand ça arrive trop souvent [lorsqu'ils font les manchettes], on voit que leur motivation, que leur rendement [...] on s'aperçoit que des fois l'engouement diminue.*

Participant n° 5 : *À un moment donné, c'est sûr qu'il y en a une qui va se dire : "je vais faire mon travail, puis ça ne veut pas vraiment dire que je vais gagner", et puis c'est sûr qu'il y en a qui se disent: "moi je vais faire ma petite job, juste deux semaines et je vais avoir ma paie et puis je ne me ferai pas écœurer nulle part".*

4.2.3 Présentéisme

Certains policiers révèlent que leur présence au sein de leur milieu de travail est constante, peu importe leur état de santé (psychologique ou physique). Ceci dit, même s'ils se présentent au travail, cela ne sous-entend pas qu'ils vont avoir une attitude positive envers leurs collègues.

Participant n° 1 : *Qui ne vont travailler que pour travailler, ils se présentent et ça s'arrête là. Ils ne supportent pas personne, ils chialent tout le temps, le négatif au complet.*

Participant n° 8 : *La police de 2020 n'est pas celle des années 80. Le "Be-Policing" fait en sorte que les gens prennent ça moins à cœur. Ils viennent travailler : "Punch in et Punch out".*

4.2.4 Surveilance opérationnelle

Plusieurs policiers nomment qu'ils ressentent une pression incessante pour réaliser leur travail avec un haut degré de professionnalisme qu'importe l'intervention. La pression d'être observé, de savoir leurs gestes et leurs actions scrutés sans cesse font en sorte qu'ils ont parfois peur d'agir et craignent des conséquences administratives et judiciaires. Ils sont conscients qu'ils sont tenus d'agir avec célérité en toute circonstance. Le policier ne veut pas nuire à sa carrière ni à son nom, ce qui a pour conséquence qu'il va être plus prudent et s'en tenir à ce qui lui a été enseigné afin de protéger son intégrité tout en protégeant celle d'autrui.

Participant n° 1 : (1) *Quand tu t'embauches dans la police, t'as des valeurs à défendre, tu veux aider les gens, mais là t'as tellement peur d'intervenir, que tu n'interviens pu ou tu intervies mal, puis c'est encore pire dans des milieux, ton contact avec les humains est négatif.*

(2) *Feck c'est pour ça qu'aujourd'hui que les policiers ne se déplacent plus, c'est pas parce qu'un patron leur a dit de ne pas aller vite. C'est parce que l'influence des médias, des condamnations, des poursuites, des accusations ont fait qu'ils ont régularisé leur façon de conduire parce qu'il avait peur de la population dans le fond, de les médias, de faire la première page du journal, feck jusqu'à tant qu'il commence à poser l'action, ils ont pensé à tout ça dans ce 2, 3, 4 secondes. Ça leur a traversé l'esprit. Ça a une influence majeure et c'est dangereux parce que ce n'est pas ça ... on enseigne que tout processus mental ... tout le processus physique est relié au processus mental, feck pour arriver à poser une action, tu dois y avoir réfléchi avant.*

Participant n° 2 : *Donc là c'est tout le temps dur de se dire "ben on sait qu'il y a quelqu'un là-bas qui a besoin d'aide" mais en même temps on ne veut pas perdre notre travail puis se ramasser nous inculpés pour l'avoir aidé. Fait que là tout le temps, le côté*

c'est qu'on veut quand même aider, mais on ne veut pas se nuire non plus. Donc c'est sûr qu'on marche sur des œufs puisqu'on se sent inconfortable parce qu'on doit agir contre nos valeurs parfois, mais en même temps il faut agir en prenant en compte notre bénéfice personnel, qu'on veut garder notre travail le lendemain, puis on a tous une famille, on a tout un travail puis on ne veut pas le perdre nécessairement non plus.

Participant n° 8 : Mais ils savent... ils sont conscients et ils ont vu des collègues... justement d'aller en déontologie, se faire poursuivre au criminel, se faire poursuivre au civil, être suspendu, avoir des enquêtes administratives. Ils sont plus sensibles à ça et ils ne veulent pas se mettre dans le trouble, donc des fois ils sont justifiés de faire des interventions qu'ils ne font pas l'affaire ou ils vont utiliser un autre moyen justement pour être plus souple que de faire ce qu'ils ont à faire de peur à avoir des conséquences reliées à ça.

Participante n° 9 : Je pense que les gens se disent aujourd'hui là, bien... pas en fait qu'ils disent on va travailler mieux, parce que là on peut se faire prendre. Pas dans ce sens-là, mais d'être plus aux aguets de se dire, bien je pense que le sentiment d'être plus blanc que blanc encore, parce que tu ne sais pas quand ça peut arriver. Ça fait qu'on ne perdra pas notre nom. Tu sais, là on dit de la façon la plus transparente possible, parce que là ça peut être filmé. Ça, c'est sûr, mais il y a toujours des impondérables. Tu sais, tu as beau te dire: "je vais intervenir le mieux possible", mais je prends une personne en situation de crise par exemple. Tu ne peux jamais prévoir comment tu vas réussir à la maîtriser cette personne-là.

Participant n° 12 : Lors d'une manifestation où on sait que les médias sont attendus. C'est sûr qu'on sait qu'il a de la caméra, on va être un peu plus prudent c'est sûr que ça nous influence, mais ça reste qu'on va tout le temps travailler selon sur ce qui nous est enseigné.

4.2.5 Diminution du sentiment de compétence

Quelques policiers mentionnent qu'à la suite d'une intervention médiatisée, ils vivent une grande pression au point où il arrive qu'ils se posent de nombreuses questions en lien avec la manière dont ils ont effectué leur travail. Tous ces questionnements peuvent avoir une influence négative sur leur confiance et leur estime personnelle.

Participant n° 1 : *De un, il va perdre confiance en lui, il va se poser des questions. Notre système judiciaire est drôlement fait, quand les policiers vont vivre des situations majeures, il a tout un set up à faire pour les recherches indépendantes et ainsi de suite, fuck la pression est très forte.*

Participant n° 2 : *Donc ça peut remettre en question notre manière de travailler puis notre confiance en nous-mêmes aussi.*

Participante n° 9 : *Ça fait que, bien tu sais, ça vient jouer assurément sur l'estime, la santé mentale du fait que là tu te dis : "bien là, je suis un bon à rien" ou... c'est sûr que ça a un impact là sur toute la conscience.*

4.2.6 Remise en question professionnelle

Plusieurs participants soulignent que la répétition d'une nouvelle crée une remise en question chez eux. Les événements gagnent en ampleur et attirent le regard du public sur le policier. Cette attention médiatique soutenue expose le policier au doute quant à son choix de carrière. Les médias ont aussi le pouvoir de semer l'incertitude dans l'esprit du policier au point où il se sent responsable de tout.

Participant n° 6 : *Tu sais, tu te remets en question. “Veux-tu encore faire ça? C’est ça, je veux-tu encore vivre ça? ” Parce qu’on s’expose. Ça peut arriver encore une affaire de même. Avoir une prise d’otages. Tu sais, un autre accident. On est tout le temps, tout le temps, tout le temps exposé. On est toujours les responsables de tout... C’est ça. C’est un fardeau que les policiers portent.*

Participant n° 8 : *Toute la médiatisation de ça [suicide chez les policiers] a fait en sorte tu te poses plein de questions. Tu te remets, toi-même tu te remets en question.*

Participant n° 9 : *De revivre en fait, de toujours revivre un peu cette situation-là. D’entendre les commentaires, parce qu’on a toujours qualifié, il y a toujours un micro quelque part en dessous du nez de quelqu’un pour exprimer son opinion. Ça fait que de se remettre en question, de faire en sorte de, de, peut-être, de s’autoflageller davantage.*

Participant n° 11 : *Donc, tu sais, j’ai eu de bonnes remises en question. À un moment donné, je ne me voyais plus police. Je m’étais dit : “bon bien, criss là, qu’est-ce que je fais dans la vie? J’ai commencé de quoi à l’école, bien je vais retourner à l’école, parce que là, c’était fini pour moi, ma carrière de policier là”.*

4.2.7 Peur de perdre son emploi

Toujours selon les participants, à la suite d’une couverture médiatique, il arrive qu’ils se sentent submergés par tout ce nouvel intérêt. Ils ont parfois peur des conséquences allant jusqu’à appréhender s’ils ont toujours un emploi dans les forces policières.

Participant n° 4 : *C’est sûr que quand tu reçois des lettres disant : “On invoque la faute là... On ne payera pas ton avocat... Faut que tu prennes un avocat...” Tu te prépares à débours des frais. Tu ne sais pas s’il a une job qui t’attend.*

Participant n° 11 : *Moi, les impacts que ça a eu, je ne vous cacherais pas que pendant les deux semaines là, j'en ai arraché comme je dis. Comme c'est là, à un moment donné je me suis mis à paniquer, à me questionner : "criss, est-ce que je suis encore une bonne police? J'ai-tu encore ma job dans la police?". On parlait d'à peu près toutes les conséquences possibles là : "Il vas-tu y avoir des accusations criminelles? Je vais-tu être suspendu? Tu sais, même moi, dans mon processus d'intervention dans le comment j'ai intervenu : " est-ce que j'ai fait ça comme il faut?"*

4.3 IMPACTS RELIÉS AUX COMPORTEMENTS SOCIAUX

Cette partie introduit les impacts liés aux comportements sociaux. Trois thèmes ont été révélés après l'analyse des entrevues avec les policiers. Le tableau 5 rassemble les thèmes. Subséquemment, les thèmes vont être précisés à l'aide des interviews avec les policiers.

Tableau 5 : Catégories générales de contenu thématique – Impacts liés aux comportements sociaux

Communications médiatiques informationnelles au grand public
Impacts liés aux comportements sociaux
1. Consommation excessive de psychotropes
2. Colère/Irritabilité
3. Perte de jouissance sociale/Peur du jugement des autres

4.3.1 Consommation excessive de psychotropes

Certains participants font référence à l'utilisation de psychotropes pour surmonter les difficultés associées à une couverture médiatique négative sur leur santé psychologique. Selon eux, les difficultés sont notamment la durée du processus judiciaire, l'envie d'oublier ainsi que l'isolement. Ces éléments ne sont que quelques exemples de ce qui peut pousser le policier à tomber dans les excès de consommation de psychotropes.

Participant n° 8 : *Des procès qui se sont étendus sur des journées entières qui ont duré même plusieurs jours et les deux ont été reconnus non-coupables. Mais il en a un là-dedans que c'est trois ans, deux ans et demi de sa vie, qui sont comme partie en fumée, parce qu'il ne sortait plus de chez eux, il mangeait quasiment des pilules pour déjeuner dans un plat de céréales tellement qu'il en avait à prendre.*

Participante n° 9 : *Ça peut amener, moi je pense, est-ce que...pas nécessairement l'événement juste en soi, mais avec la médiatisation, mais est-ce que ça peut amener à vouloir oublier après? Est-ce que la personne va peut-être être plus portée à, je ne sais pas moi, retrouver un réconfort dans l'alcool ou ces choses-là?*

4.3.2 Colère/Irritabilité

Les policiers interviewés sont conscients que la consommation et l'avènement des médias sociaux ont une incidence dommageable sur leur image. En effet, ils savent que la perception du public se construit de la nouvelle, de la façon dont les médias présentent les forces policières. Les policiers vivent ainsi une multitude d'émotions négatives qui s'apparentent à une détresse psychologique : énervement, irritation, animosité, exaspération.

Participant n° 2 : *Parce que, on... comme tu l'as dit tantôt, les médias, ils peuvent contrôler l'opinion publique. De par l'image et la façon dont ils vont sortir la nouvelle. Donc c'est sûr que nous on travaille en quelque sorte pour le public. Donc quand il y a une intervention qui fait en sorte que l'image de la police est entachée, il n'y a aucun policier qui se lève un matin en se disant "Yes, j'ai réussi à "scaper" l'image de la police aujourd'hui", donc ça vient tous nous affecter, puis encore plus quand ça nous touche personnellement.*

Participant n° 4 : *Finalelement, on se fait "bacher" sur les réseaux sociaux et dire : "Qu'on n'a pas de jugement. Qu'il engage n'importe qui dans la police". Veut veut pas ça en affecte certains.*

Participant n° 5 : (1) *Oui, c'est ça, j'aurais remis un peu mon travail en question parce qu'il y aurait eu un mort, mais là de venir me faire insulter par du monde qui ne connaît rien de l'histoire, parce qu'ils ont lu des affaires sur Facebook. Je trouve que tu sais, j'ai des collègues ça les affecte, parce qu'on voit qu'ils pognent les nerfs ou que ça arrive tu sais, ou c'est arrivé une fois où j'ai dit...*

(2) *Irritabilité, tension, à la limite il y a des risques qu'il y ait des altercations, parce que les policiers qui ont plus la mèche courte et que tu arrives et que tu dis : " criss de police sale!"...*

4.3.3 Perte de jouissance sociale/Peur du jugement des autres

Plusieurs termes ont été utilisés par les policiers pour décrire leur inconfort de sortir en public en réponse à la médiatisation d'un événement : la peur d'être reconnu, d'être pointé du doigt, d'être stigmatisé, d'être jugé et de porter une étiquette pour en nommer que quelques-uns. Comme mentionné dans le thème précédent, les policiers sont au fait que les médias nourrissent leur image négative, entre autres par les informations inexactes ou incomplètes, l'écart entre la réalité de la situation et ce qu'ils en ont dit. Le policier se

retrouve alors pris dans ce tourbillon et en subit les conséquences sur sa santé psychologique, dont sa liberté de sortir dans des lieux publics, le plaisir de vaquer à ses occupations sans avoir peur du jugement.

Participant n° 2 : *Bah, ces policiers-là ils allaient à l'épicerie ils étaient pointés du doigt, y'en a qui ont dû déménager, changer de lieu de travail, parce qu'évidemment leur santé psychologique en prend un coup. Tout ça à cause de l'image véhiculée par les médias, mais s'il y avait eu une intervention qui avait été faite à propos de la véracité de la nouvelle, mais ça aurait probablement changé beaucoup de choses.*

Participant n° 4 : *Cette pression-là de dire : "Si je vais quelque part, je vais être reconnu comme policier et je fais attention à ce que je fais, à ce que je dis".*

Participant n° 5 : *Ça fait que tu sais, même le citoyen ordinaire qui voit l'article, qui lit les commentaires, il ne les écrit pas, mais il les lit. Ça fait que les gens ont l'information dans leur tête. Le temps qu'ils te revoient. "Je vais à l'épicerie et le monde me regarde. Je vais porter mes enfants à l'école le monde me regarde, je suis allé à la garderie ce matin, le monde me regarde bizarre là". Parce que tu sais, c'est elle là, elle n'a pas fait sa job.*

Participant n° 6 : *Là ça «pop». Quelqu'un qui se met à partager. Pis tu sais, souvent ils ne connaissent pas les policiers. Pis là il y en a qui mettent des commentaires. Ben là, c'est parce que si tu nous connaissais, peut-être que tu ne nous jugerais pas tant que ça. C'est le jugement aussi.*

Participant n° 8 : *C'est assez stigmatisé dans le sens que quand c'est fini. Quand tu es déclaré non-coupable, ton visage à "spinner" dans les médias pendant des semaines et des mois. Ils sont stigmatisés un peu ces gens-là. On se souvient de lui, mais pas pour l'acte qu'il a posé dans le cadre de ses fonctions, qui on va dire qu'il méritait d'être mis à l'avant-scène, parce que c'est bien. Mais non, parce que ç'a été médiatisé, parce que là on l'a accusé. On lui a fait son procès sur la place publique carrément.*

4.4 IMPACTS RELIÉS À SOI

Cette division présente les sept thèmes correspondant à la catégorie des impacts reliés à soi. Le tableau 6 résume ces thèmes. Ensuite, ils vont être développés suivant les affirmations des policiers.

Tableau 6 : Catégories générales de contenu thématique – Impacts reliés à soi

Communications médiatiques informationnelles au grand public	
	Impacts reliés à soi
	1. Isolement/Solitude
	2. Méfiance
	3. État dépressif
	4. Impuissance
	5. Vulnérabilité/Culpabilité
	6. Perte d'intégrité
	7. Augmentation du niveau de stress

4.4.1 Isolement/Solitude

Selon les policiers, celui qui vit une situation qui bénéficie d'une couverture médiatique a tendance à vouloir s'isoler et être seul pour éviter d'entendre de mauvais commentaires. De cette manière, le policier protège son intégrité. D'ailleurs, un policier qui a de bonnes relations avec ses collègues, et qui est intégré au groupe, reçoit leur appui et leur soutien. Au contraire, celui qui est exclu du groupe se voit isoler.

Participant n° 1 : *Ça dépend si... la police c'est très gang, si ton policier fait partie de la gang, tu vas avoir un soutien un certain temps. Si ton policier ou ta policière ne fait pas partie d'une gang, souvent il va être isolé.*

Participante n° 9 : (1) *Tu sais, quand tu entends des commentaires, est-ce que ça peut favoriser de l'isolement? Assurément, parce que tu te dis : "bien là je ne vais pas sortir là, ça vient de passer dans les médias, tout le monde va me reparler, tout le monde va m'imposer une étiquette".*

(2) *La personne va s'isoler pour ne pas en entendre parler ou pour ne pas se faire écoeurer, pour ne pas se faire étiqueter, assurément.*

4.4.2 Méfiance

L'ensemble des participants souligne que les médias ont eu un impact sur la perception du public envers les policiers. D'un côté, la manipulation des informations et la répétition de la nouvelle nourrissent la méfiance du public; les policiers ont mauvaise presse et l'accent est souvent mis sur le négatif. L'opinion du public se construit avec ces reportages et leur confiance envers les policiers diminue et le sentiment de méfiance augmente. Et de l'autre, les policiers vivent un sentiment de méfiance envers les médias. Bien souvent, ils ignorent comment la nouvelle va sortir. Ils se tiennent ainsi sur leur garde et font plus attention à la manière dont ils interviennent.

Participant n° 2 : *Donc c'est sûr que ça va arriver et qu'il faut utiliser la force, puis pour des passants ils vont se dire, écoute c'est pas raisonnable, ce n'est pas justifié, mais des fois ils ne voient pas ce qui est arrivé avant, ou on a tout le temps peur que ça soit rapporté dans les médias de façon toute croche, donc là on va vraiment, on va parler beaucoup plus longtemps puis je vous dirais d'expérience que ça n'amène pas à de*

meilleurs résultats, ça fait juste prolonger les situations inutilement, puis de mettre plus de personnes à risque, entre guillemets, parce que plus longtemps la situation perdure, plus la personne aux prises avec une instabilité mentale peut se déstabiliser, plus il y a de personnes qui vont être en contact... donc plus que les situations perdurent, pire que c'est habituellement. Donc ça nuit à notre travail là, c'est certain, la façon dont les médias, ils ont été abordés les dernières années, c'est sûr que c'est beaucoup plus compliqué.

Participant n° 7 : Ils ont tellement peur de se faire avoir par nous autres, le lien de confiance est plus dur à avoir. Ce n'est pas tout le monde, mais une partie de la population, le monde qu'on fait affaire avec surtout.

Participant n° 8 : On focus sur ce qui paraît mal pour faire mal paraître la police, mais le reste on ne veut pas le montrer. Parce qu'on ne veut pas que les gens puissent se faire une opinion. On va montrer ce qui paraît plus mal pour le monde se fasse justement une mauvaise opinion en partant. Une fois que l'opinion est faite, c'est dur de renverser la vapeur, parce que tout le monde s'est contaminé entre eux autres et leur idée est souvent déjà faite; non, il est déjà coupable en partant. Regarde on a vu ça ce boute-là, tu sais on le voit donner une tape sur la margoulette à quelqu'un. Le policier est coupable, mais avant on n'a pas vu que le citoyen qui avait une arme ou qu'il a craché dans la face ou tout ça on ne le montre pas.

Participant n° 12 : En partant les gens ont de la difficulté avec les médias et je vais juste vous donner un exemple : Quand il a une intervention policière et il a quelqu'un qui décède lors d'utilisation d'arme à feu. On voit souvent : "Abattu par la police". Alors, quand on abat, on abat un animal à la chasse. Les gens quand ils lisent des choses qui ont été médiatisées, beaucoup de choses qui ont été véhiculées. Au départ, bien souvent la vérité ne peut pas être étalée sur la place publique au départ et après, il a des choses qui... et avec le temps ça s'oublie, mais les gens ne veulent plus trop en reparler.

4.4.3 État dépressif

Un certain nombre de policiers voit leur santé psychologique se détériorer après une exposition aux médias ou à la suite d'une intervention difficile. Par exemple, ces derniers peuvent vivre le sentiment d'être détruit, une augmentation de certaines manifestations du stress (les difficultés de concentration, détachement, hypervigilance, etc.), un état dépressif, une perte de contrôle voire même un arrêt de travail. La totalité des éléments précités fait référence à la détresse psychologique.

Participant n° 1 : *Une influence majeure [l'influence des médias sur la santé psychologique], pour en connaître, pour en voir, il en a qui sont complètement détruits, qui ne sont plus jamais capable d'en refaire des policiers... Ça, c'est clair. Il en a beaucoup.*

Participante n° 6 : *Ben là, je suis allée chercher de l'aide. Fait que là elle m'a expliqué que l'accumulation... Le stress post-traumatique c'est une accumulation de plein de failles, puis là arrive cet événement-là où est-ce qu'on a perdu le contrôle puis on est plus en mesure de gérer la fonction...*

Participant n° 8 : *Mettons que ça t'ouvre, que ça te donne une vision différente des événements et en même temps ça te sensibilise comme gestionnaire à te dire que des fois il a des policiers de chez nous qui partent en maladie ou qui parlent de syndrome post-traumatique ou qui partent en arrêt de travail, parce qu'ils nous disent que bon, ça été dur tel appel.*

4.4.4 Impuissance

La majorité des participants précise qu'ils vivent un sentiment d'impuissance ; ils ont l'impression de ne pas être capable de faire quoi ce soit pour rétablir la vérité des

événements. Les communications médiatiques sont reconnues d’user de sensationnalisme pour ainsi « vendre » la nouvelle. C’est alors qu’une couverture médiatique fautive exerce une influence négative sur la santé psychologique des policiers. Ces derniers vivent une incapacité envers les médias, envers la diffusion inexacte qu’ils font de l’événement.

Participant n° 2 : (1) *C’est certain qu’on se sent un peu impuissant [après la médiation d’un événement], parce qu’on entend plein de choses qui ne sont pas nécessairement la vérité dans les médias, puis notre rôle notamment nous empêche de pouvoir les appeler en disant : “mais regarde, ce n’est pas exactement ça qu’il s’est passé, je te donnerai ma version”.*

(2) *À chaque intervention qu’on pourrait dire politique entre guillemets ou intervention sensible c’est sûr qu’on se pose la question puis qu’on met parfois en doute notre manière d’agir là, pas dans le sens “est-ce que j’agis de manière légitime dans la manière où on me l’a enseigné”, mais plutôt “est-ce que j’agis en fonction que les médias ça va bien sortir”.*

Participant n° 5 : *Ça fait que toi tu ne peux pas nécessairement t’exprimer, mais t’arrives après ça, pour faire un lien avec tout ça, tu arrives dans les médias après, puis là tu vois n’importe qui raconte n’importe quoi... tu as un sentiment d’injustice. [...] D’impuissance, oui. Oui les gars viennent démoralisés, et ils se disent : “mais moi j’ai fait mon travail là”.*

Participant n° 6 : *Me semble que c’est le fun quand quelqu’un te donne un petit coup de pouce, tu ne veux pas le faire, t’as pas l’énergie, t’as pas le “guts”. Quand on est là, des fois ça fait du bien de se faire prendre par la main. C’est ça, on se ramasse comme des petits enfants qu’on est perdu là.*

Participant n° 10 : *Pendant cette période-là, c’est sûr que tu as au moins l’impression de contribuer, de te réaliser un peu d’une façon professionnelle si je peux*

m'exprimer de la sorte, mais c'est sûr qu'étant policier c'est une claque en pleine face que tu reçois. Dans le sens que si tu es reconnu coupable c'est l'emprisonnement, tu as un procès à subir, ton nom est partout dans les médias. Il tape mon nom sur Google, toute la série tombe. C'est sûr que oui tu as l'impact personnel, mais là aussi tu es confronté à ton rêve professionnel.

Participant n° 11 : C'est sûr qu'il y a une espèce de folie que jamais j'ai pu... je n'avais jamais mesuré que... comme je dis tout le temps, des fois c'est que : "la vague a tellement été grosse, que c'est impossible qu'elle ne me touche pas". Donc, oui il y a eu un peu d'impuissance là-dedans et un peu d'incompréhension.

4.4.5 Vulnérabilité/Culpabilité

D'après les policiers, il arrive qu'à la suite d'un événement médiatisé, ils se sentent plus vulnérables et plus fragiles. Ils ont l'impression de ne pas avoir le contrôle sur ce qui se passe et ils se sentent coupables de la façon dont ils ont agi bien qu'ils aient simplement appliqué ce qu'ils ont appris lors de leur formation. Ils se retrouvent à vivre dans le négatif pendant une certaine période même si c'est un métier qui les passionne. Les policiers sont conscients qu'ils ont une profession à risque et ils sont tenus d'agir de manière réfléchie et rapide en toutes circonstances. C'est ainsi qu'ils sont plus susceptibles de rencontrer journallement des événements qui peuvent être difficiles, voire traumatiques, qui nourrissent leur sentiment de vulnérabilité.

Participant n° 1 : Feck t'se ton processus est tellement long dans ta vie [processus judiciaire], que ces gens-là vont vivre de ce négatif là pendant 5-10 ans. Feck après ça, je ne sais pas, il en a des gens qui sont capables, il en a qui ont une force de caractère que ce n'est pas tout le monde qui est capable d'avoir. [...] Ouin, de rebondir et beaucoup de résilience, un support du milieu beaucoup... Il en a qui se suicide.

Participant n° 3 : *Ce que je vois au niveau physique, ces policiers-là sont quasiment finis là. Sont quasiment totalement détruits. Sur leur corps physique, le mental réfléchit beaucoup. Ça tourne beaucoup. Puis, comme moi dernièrement il m'est arrivé un événement au travail et puis j'ai fait une syncope. Puis, moi je pensais qu'une syncope c'est le cœur qui arrête et le docteur quand je suis entré à l'hôpital, le docteur m'a expliqué que non, non, une syncope c'est ton corps qui arrête, pas nécessairement le cœur. Et là ton cerveau a dit que c'est trop et il a décidé d'arrêter. Il a fait un "reset". [Inaudible]. Puis, il savait tout ce qui s'est passé là, que j'étais en choc post-trauma et tout ça.*

Participante n° 6 : (1) *Tu sais, moi je suis une personne bien perfectionniste, qui fait son travail tout le temps sur la coche, qui veut jamais n'échapper, pis là... Ben là qu'est-ce que j'ai échappé ? Pis qu'est-ce que j'ai fait de pas correct ? Pis tu t'en veux. C'est la culpabilité.*

(2) *On collabore dans ce temps-là, c'est bien certain. On dépose nos rapports, nos notes, nos témoins, nos meilleurs de ce qui est arrivé. Pour le reste, bien on attend. On se sent coupable de ça. "Ah si j'avais fait ça... euh si j'avais fait ça..." Ma psychothérapeute me dit : "Toi tu as le sens du devoir accoté, faut t'arrêtes". Peut-être, mais... "Tu pouvais pas savoir... tu pouvais pas, tu sais"...*

Participant n° 11 : *Tu sais, on parle de la journée du vendredi où ça commence à bouger plus où il faut que je fasse mon rapport, je sais que je reçois des menaces en même temps il y a mon "boss". Toute ma structure organisationnelle dit : "on s'occupe de toi, on fait des surveillances, on va mettre ton historique d'appel. Si jamais il arrive de quoi chez vous, on va le savoir. Oui un peu d'impuissance et un peu de vulnérabilité je dirais. Tu sais, jamais je ne me suis senti vulnérable comme ça, je vous dirais là.*

4.4.6 Perte d'intégrité

Quelques participants mentionnent qu'ils ont eu l'impression de perdre leur intégrité, qu'ils ont perdu confiance en eux à la suite de la diffusion d'un reportage les concernant dans les médias. Les policiers remettent en doute la manière dont ils sont intervenus et cherchent même à savoir si ce que les médias en ont dit reflète la réalité ou non. L'image des policiers se retrouve donc entre les mains des médias et par le fait même du public. C'est alors que les policiers savent que la manière dont ils se comportent avec le public a une grande importance sur la construction de cette image.

Participant n° 2 : *Puis il va vraiment, il va avoir peur que son image puisse [inaudible] soit remis en doute. Donc c'est sûr que ça va imposer un stress, puis ça part vraiment en choc post-traumatique du fait que tu revois l'intervention plus souvent qu'autrement dans ta tête parce que tu te dis : "est-ce que j'ai fait mal ? Est-ce que les médias ont raison ? Est-ce que j'ai mal fait ça ? " Donc ça peut remettre en question notre manière de travailler puis notre confiance en nous-mêmes aussi.*

Participante n° 6 : (1) *Pis ça peut toucher notre intégrité [à la suite d'un reportage]. Tu sais, on est des personnes dévouées nous autres, les policiers, puis on laisserait... on laisserait jamais quelqu'un... en danger.*

(2) *Tu n'es plus la personne que tu étais.*

Participante n° 9 : *Qu'il y avait eu une couverture médiatique évidemment, parce que quand un policier est accusé au criminel, je vous dirais qu'il y a toujours plein de journalistes qui s'intéressent à cette cause-là. Ça fait que là je pense que dans une certaine mesure, je trouvais ça peut-être plus, plus... (hésitation) plus perturbant, parce que ça touchait vraiment peut-être plus à l'intégrité, tout de son travail de ce qui pouvait arriver après, comment il pouvait être perçu. Toute l'image qui pouvait, l'image des citoyens qui*

pouvaient peut-être trouver que les policiers, en tout cas du moins que ça pouvait ternir l'image des policiers.

4.4.7 Augmentation du niveau de stress

La quasi-totalité des policiers indique qu'ils ont une profession à risque où ils sont plus susceptibles d'être exposés à des situations stressantes ou à des événements qui peuvent être traumatiques. La complexité de leur travail, la médiatisation des événements et la durée des procédures judiciaires semblent avoir un impact négatif sur la santé psychologique des policiers en exercice. C'est alors que les participants interviewés précisent qu'ils peuvent vivre de l'anxiété et de la fragilité, partir en arrêt de travail, et remarquer une augmentation de leur degré de stress.

Participant n° 6 : Après on gère pu trop là. Moi je gère pu le stress là, le bruit me dérange. Quand même une situation stressante, accepter qu'on [ne] gère plus. Je n'étais pas comme ça moi là, je ne connaissais pas ça l'anxiété avant. Tu t'imagines une machine de guerre. C'est la [inaudible] c'est l'ouvrage [inaudible] là on devient plus fragile.

Participant n° 7 : Mais c'est des procédures qui durent pendant 1 an, 1 an et demi, feck là tu as tout le temps le stress de c'est quoi qui ça arrive, c'est quoi les conséquences, puis...

Participant n° 9 : Mais oui, ça a un impact, assurément ça a un impact. Puis, ça fait en sorte que, je vous dirais, le travail des patrouilleurs sur la route aujourd'hui, moi je trouve qu'il s'en trouve complexifié ou du moins, c'est un stress supplémentaire qui est ajouté pour eux.

Participant n° 11 : Donc, moi j'ai été arrêté deux semaines, suite à l'événement pour des troubles d'adaptation, parce que là j'étais comme hyperstressé et je ne savais pas où

me “garocher”, puis, un peu pour me protéger un peu de ça. Donc, oui malheureusement, les médias, par l’influence qu’ils ont et par la portée qu’ils peuvent avoir, oui ça a eu un impact négatif, ça c’est sûr et certain.

4.5 IMPACTS INDIRECTS

Ce point propose les deux thèmes qui regroupent les impacts indirects dévoilés durant les entretiens avec les policiers. Le tableau 7 réunit les thèmes. Puis, ils vont être appuyés à l’aide des déclarations de ces policiers.

Tableau 7 : Catégories générales de contenu thématique – Impacts indirects

Communications médiatiques informationnelles au grand public	
Impacts indirects	
1. Famille et les proches	
2. Négativisme du public	

4.5.1 Famille et les proches

Presque la totalité des participants observe qu’une attention médiatique occasionne de nombreuses conséquences pour eux et pour les membres de leur famille : séparation, déménagement, difficulté à l’école pour les enfants, etc. Autrement dit, par association, une couverture médiatique soutenue affecte autant négativement la famille du policier que le policier lui-même.

Participant n° 1 : *Pis les enfants du policier se sont fait battre à l'école, parce que leur père est un bandit, ils ont été obligés de relocaliser le policier et sa famille, de le transférer ailleurs, ce n'est pas une histoire qui date des années ça, c'est récent, récent, l'impact est très, très grand.*

Participant n° 2 : *Bah, ces policiers-là ils allaient à l'épicerie, ils étaient pointés du doigt, y'en a qui ont dû déménager, changer de lieu de travail, parce qu'évidemment leur santé psychologique en prend un coup.*

Participant n° 3 : *Tous les policiers qui sont médiatisés comme ça, par des événements de même, ça finit par une séparation. Je n'en connais pas qui sont restés ensemble.*

Participant n° 4 : *Des fois je pense qu'il en a que ça ne les affecte pas tant que ça, mais le fait que ça amène une lourdeur à la maison, le conjoint ou la conjointe arrive avec ça ou il en a qui ont des enfants plus grands. Ça se parle à l'école et des fois on ne s'aperçoit pas du jour au lendemain, mais quand on regarde une année à l'autre les types de dossiers qu'il fait là on s'aperçoit que ouin... Il a été échaudé, là on s'aperçoit qu'il embarque moins dans certains types de dossiers.*

Participant n° 7 : *Je me suis fait menacer, moi je vais venir chez vous, ils savent où tu restes. Moi je m'en fous, mais c'est ma famille, c'est ma blonde, mes enfants, la blonde vient sur les nerfs.*

Participant n° 9 : *Sur la famille, bien oui et je vous dirais qu'il y avait des enfants qui allaient à l'école, puis qui entendaient parler de cette situation-là, parce que leur père et, admettons, le père et leur belle-mère avaient été accusés. Là tu te dis : "wow, j'ai l'impression qu'ils n'ont pas demandé à vivre ça", puis....*

Participant n° 11 : *Moi j'ai des enfants. À ce moment-là, j'en ai au secondaire, j'en ai au primaire. C'est plus ceux au secondaire que là... mais tu sais, ils savent je suis qui.*

Donc, ils ont reçu plus par la bande, ils ont écopé. Donc, il y a eu un côté où il fallait que je m'assoie avec ma conjointe et les enfants pour leur expliquer, démystifier et les rassurer.

Participant n° 12 : Il va s'en suivre les enquêtes et on va vivre dans cette spirale là jusqu'à la fin. Jusqu'à tant qu'on soit sentencié ou acquitté. Mais au travers de ça, nous on doit continuer à vivre. Il faut continuer à vivre avec notre famille, donc c'est un peu ça qui est un peu lourd à porter et il a des policiers des fois qui sont acquittés au bout de 3-4 ans. Mais pendant 3-4 ans, ils ont eu à supporter ça.

4.5.2 Négativisme du public

La plupart des policiers sont conscients que l'attitude du public est influencée par les médias qui consomment. En d'autres mots, la légitimité policière pour les citoyens est basée sur ce qui est véhiculé par les médias. C'est ainsi que les relations entre les citoyens et les policiers semblent se détériorer davantage avec l'image négative diffusée par les communications médiatiques. Inévitablement, c'est la santé psychologique du policier qui en subit les conséquences.

Participant n° 5 : On s'est fait écœurer qu'on ne faisait pas notre job, qu'on était des "sales" et des corrompus là.

Participant n° 6 : Les gens croient ce qu'ils voient à la télévision. Si TVA le dit, c'est parce que c'est vrai. Donc, eux autres ils prennent ça pour acquis. Ils vont influencer la perception des gens vis-à-vis de nous. Là, ils vont dire " là, les policiers n'ont pas fait leur ouvrage, pis pourquoi qu'ils n'ont pas fait ça"... Pis tu sais, nous on peut pas donner tout... le fond de l'histoire. On est pris face à ça. Il y a des métiers comme ça. On est toujours exposé.

Participant n° 10 : *Ils [les médias] nous font tout le temps mal paraître, tout le temps mal passer et aujourd'hui c'est rendu correct de haïr la police, d'aller manifester, d'aller leur tirer des briques, d'aller leur... C'est comme rendu correct, mais ça honnêtement, c'est suite à comment ils ont voulu nous exposer. Comment..? Ils ont fini par rentrer ça dans la tête du monde.*

Participant n° 11 : *Puis, en même temps, suite à ça, il y a un côté que là... j'ai commencé à recevoir un paquet, j'ai reçu des menaces de mort, des propos haineux. J'ai reçu un paquet de cochonnerie via les médias sociaux, du genre : "assassin", puis "ça n'a pas de bon sens". Puis, il y a eu des caricatures de moi : "gros cochon", "gros criss de porc". Tu sais, il y a eu un paquet de choses qui s'est dit.*

CHAPITRE 5

DISCUSSION

Ce chapitre porte sur la discussion, c'est-à-dire sur l'explication des résultats obtenus en relation avec l'objectif de la recherche décrite précédemment. Il se morcelle en cinq parties : le rappel de l'objectif du mémoire, la discussion des résultats de la recherche, les limites de l'étude, les apports de la recherche et les pistes de recherches futures.

5.1 RAPPEL DE L'OBJECTIF DU MÉMOIRE

De prime abord, cette recherche trouve sa pertinence en regard du faible nombre d'études qui observent l'impact potentiel des communications médiatiques sur la santé psychologique des policiers au travail. Il est possible qu'une attention médiatique soutenue représente un enjeu supplémentaire entraînant des conséquences pour les travailleurs des métiers de l'urgence. Considérant la nature de leur travail et de l'importance de leur rôle dans la société, il s'avère nécessaire de se pencher sur le lien entre les médias de masse et leur santé psychologique pour tenter d'y voir plus clair et, par le fait même, exposer des pistes de solution pour prévenir des situations pouvant compromettre l'intégrité de ces travailleurs. Par conséquent, la présente recherche cible les impacts potentiels des communications médiatiques en guise de prévention de la santé psychologique chez les travailleurs des métiers d'urgence, les policiers. En effet, l'objectif général de cette recherche est d'explorer les impacts des communications médiatiques sur la santé psychologique des policiers québécois au travail.

5.2 DISCUSSION DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Au chapitre précédent, les résultats de l'étude ont été présentés. Souvenons-nous, quatre catégories ont été représentées : les impacts reliés au travail, les impacts reliés aux comportements sociaux, les impacts reliés à soi et les impacts indirects. À l'intérieur de ces catégories, dix-neuf thèmes s'y retrouvent. Cette section tente d'établir un lien entre les thèmes identifiés précédemment et les résultats de recherches antérieures représentés par la recension des écrits de cette étude. Quelques extraits de verbatim seront identifiés pour valider les propos émis. Toutefois, quelques thèmes ne sont pas ou très peu exprimés par les publications scientifiques, donc ils ne se retrouvent pas à l'intérieur de ce chapitre. C'est ainsi que treize thèmes sont considérés.

À titre indicatif, les thèmes absents sont les suivants : le désengagement, la remise en question professionnelle, la peur de perdre son emploi (les impacts reliés au travail); la colère et l'irritabilité de même que la perte de jouissance sociale et la peur du jugement des autres (les impacts reliés aux comportements sociaux); l'isolement et la solitude (les impacts reliés à soi). Pour tenter d'expliquer l'absence de ces thèmes dans la présente étude, il faut considérer plusieurs facteurs, le plus important étant le vide littéraire. Il est difficile de dire avec exactitude pour quelles raisons ces thèmes ne font pas ou très peu partie des recherches passées et actuelles. Nul doute que la présente étude révèle une lacune quant aux notions qu'il serait tout aussi nécessaire de considérer. La complexité de la profession de policier, les effets directs et indirects des médias sur les individus ne sont jamais causés par une seule source (Kepplinger, 2007). Autrement dit, une combinaison de plusieurs facteurs doit être considérée dans une tentative de comprendre et d'expliquer cette constatation.

5.3 IMPACTS RELIÉS AU TRAVAIL

Ce point indique les impacts reliés au travail : la diminution de la motivation, le présentéisme, la surveillance opérationnelle et la diminution du sentiment de compétence. Ces thèmes vont être discutés selon les propos des policiers interviewés en s'appuyant sur la littérature scientifique.

5.3.1 Diminution de la motivation

Les résultats de l'étude de Regehr et *al.* (2003) rejoignent les conclusions de la présente recherche qui stipule que les policiers voient leur motivation diminuer lorsqu'ils ont connu un événement traumatisant largement publicisé, telle une enquête publique. Plusieurs retombées négatives surviennent à la suite d'une enquête publique. C'est alors que ces mêmes auteurs, Regehr et *al.* (2003), dénotent les conséquences suivantes chez le policier : l'impression de ne pas pouvoir entrevoir d'issue positive, l'influence sur la réputation, les rumeurs au travail, un sentiment de résignation, l'incertitude à l'égard du processus et le stress chronique.

5.3.2 Présentéisme

Les policiers de cette étude notent des similarités avec les auteurs Vézina et Bourbonnais (2001) à propos du présentéisme au travail. Malgré la présence de détresse psychologique, les participants à cette recherche révèlent qu'ils se doivent d'être présents dans leur environnement de travail. La détresse psychologique apporte des conséquences pour l'individu, mais aussi pour l'organisation. Comme la perte de profits et de productivité par l'absentéisme ou le présentéisme de l'employé (Cyr, 2010; Marchand, Demers & Durand, 2005).

5.3.3 Surveilance opérationnelle

Les policiers de cette recherche partagent l'opinion de Deschênes, Desjardins et Dussault (2018) en regard de l'image qu'ils doivent montrer, celle d'individus stoïques et solides en toutes circonstances. Le Bureau du coroner du Québec (2018) va encore plus loin en observant que ce cliché provoque chez le policier une difficulté à demander de l'aide lorsqu'il connaît une détresse psychologique. Autrement dit, le policier a tendance à faire semblant que tout va bien alors que ce n'est pas nécessairement le cas. Pourtant, dans les organisations policières, ils ont de plus en plus accès à des programmes d'aide qui leur offre du soutien pour surmonter leurs difficultés. Diminution du sentiment de compétence

L'équilibre de sa santé mentale et la construction de son identité sont des aspects importants pour la plupart des individus (Deschênes & *al.*, 2018; Gilbert & *al.*, 2011; Morin, 2010; Morin & Forest, 2007). Les policiers interviewés de cette recherche abondent dans le même sens en disant qu'à la suite d'un événement médiatisé, ils remettent en doute la façon dont ils sont intervenus, ce qui a une influence négative sur leur santé psychologique; d'où la nécessité d'avoir du soutien de ses collègues et supérieurs. Pour y remédier et demeurer performant au travail, l'individu a besoin d'avoir de la reconnaissance pour son travail, sentir que sa vie professionnelle est cohérente avec ses objectifs personnels, travailler dans un milieu où le climat est positif et sain, sentir que son travail est important et utiliser ses compétences (Deschênes & *al.*, 2018; Gilbert & *al.*, 2011; Morin, 2010; Morin & Forest, 2007).

De plus, la littérature entend que le niveau de détresse psychologique diminue lorsque le policier se sent encouragé, valorisé et soutenu dans l'expression de ses émotions (Deschênes & *al.*, 2018; Burke, 1993; Regehr & *al.*, 2003; Stephens & *al.*, 1997). Le policier qui bénéficie de l'aide de son réseau social et de celui de son organisation voit ses symptômes de détresse s'atténuer et diminuer (Deschênes & *al.*, 2018; Regehr & *al.*, 2003; Stephens & *al.*, 1997).

5.4 IMPACTS RELIÉS AUX COMPORTEMENTS SOCIAUX

Cette section fait ressortir l'impact relié aux comportements sociaux : la consommation excessive de psychotropes. Ce thème va être expliqué selon le discours des policiers et selon les ouvrages spécialisés.

5.4.1 Consommation excessive de psychotropes

Les constats observés par les participants appuient quelques études (Cyr, 2010; Marchand, 2004; Marchand & *al.*, 2005; Regehr & *al.*, 2003) qui révèlent que les individus qui souffrent de détresse psychologique sont plus susceptibles d'escalader vers d'autres problématiques telles l'abus de psychotropes, la dépression majeure et des troubles musculo-squelettiques, pour ne nommer que celles-là.

5.5 IMPACTS RELIÉS À SOI

Cette partie introduit les impacts reliés à soi. Il s'agit des suivants : la méfiance, l'état dépressif, l'impuissance, la vulnérabilité et la culpabilité, la perte d'intégrité et l'augmentation du niveau de stress. Les thèmes vont être précisés à l'aide des interviews avec les participants et en s'appuyant sur la recension des écrits.

5.5.1 Méfiance

Les différents auteurs (Chermak & *al.*, 2006; Graziano & *al.*, 2010; Kepplinger & Zerback, 2012; Miller & *al.*, 2005; Regehr & *al.*, 2003) ont une vision très similaire avec les participants de cette recherche en ce qui concerne l'écart entre la réalité de l'événement et

ce que les médias en ont dit, ce qui influence les relations entre le public et les policiers. Les journalistes peignent la nouvelle et la présente ensuite aux citoyens, mais ils couvrent les faits en déformant la réalité (Chermak & *al.*, 2006; Graziano & *al.*, 2010; Miller & *al.*, 2005). La construction inexacte de la nouvelle provoque un sentiment d'impuissance et de stress chez les policiers : ils ignorent de quelle façon la nouvelle va être présentée et ils ne peuvent la contrôler. Les citoyens, eux, voient leur confiance envers la police diminuer à la suite de la réponse médiatique de l'événement qui est souvent négative.

5.5.2 État dépressif

La détresse psychologique selon Drapeau, Marchand et Beaulieu-Prévost (2011) comprend la présence indifférenciée de symptômes. Par exemple, le stress, l'anxiété, la dépression, l'absence de contrôle comportemental et émotionnel (Deschênes & *al.*, 2018; Veit & Ware, 1983). De ce fait, les policiers de cette étude signifient que leur santé psychologique subit les conséquences de la médiatisation d'un événement et peut provoquer un état dépressif chez certains.

5.5.3 Impuissance

Cette présente étude et celle de Kepplinger et Glaab (2007) identifient que les articles de mauvaise presse influencent négativement les individus et nourrissent la présence d'un sentiment d'impuissance (Kepplinger et Zerback, 2012). Le policier est conscient qu'il est impossible de présenter la vérité à tous les lecteurs, ce qui crée un sentiment d'impasse sur le rétablissement de leur image publique.

5.5.4 Vulnérabilité/Culpabilité

Le rôle des policiers peut contribuer à leur vulnérabilité aux problèmes psychologiques. La Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST) avance que les policiers ont des fonctions qui les exposent davantage à des actes de violence (Marchand, Boyer, Martin & Nadeau, 2010). Les participants interviewés pour cette étude sont tout aussi conscients que Komarovskaya et *al.* (2011) qu'ils ont une profession où leur vie peut être en danger, où ils sont plus vulnérables de vivre des événements traumatiques au cours de leur carrière (Leclercq, 2008). Être policier signifie avoir des standards moraux et professionnels supérieurs à d'autres professions (Desjardins, 2018); les policiers de cette recherche savent qu'ils n'ont pas droit à l'erreur. Ces derniers indiquent aussi qu'ils sont confrontés à des situations complexes et inquiétantes qui ont comme conséquences de susciter de la souffrance, des douleurs et des émotions intenses parfois difficiles à gérer.

5.5.5 Perte d'intégrité

Les conclusions de la recherche de Kepplinger et Zerback (2012) voient que les procureurs et les juges suivent plus attentivement les couvertures médiatiques dans lesquelles ils sont personnellement impliqués que dans celles où ils ne le sont pas (ils regardent les médias soit pendant ou après l'événement ; par exemple durant un procès), ce qui partage l'avis des policiers participants à cette étude. Ce constat suggère que l'influence des articles de presse négatifs modèle l'image des policiers; le public crée son opinion sur ce que véhiculent les médias. Les auteurs Chermak et *al.* (2006), De Angelis et Wolf (2013) stipulent que les médias usent de sensationnalisme ce qui a comme résultats d'entraîner l'incompréhension et la désinformation de la part des citoyens ; l'image des policiers en subit les conséquences. D'autant plus que Sundaram et Kumaran (2012) laissent entendre eux aussi que la façon dont le policier se comporte avec le public a une importante influence sur son image.

5.5.6 Augmentation du niveau de stress

Le stress est sans contredire le thème le plus exploré au sein de la littérature où la population cible est le policier (Brough, 2004; Marmar & *al.*, 2006; Regehr & *al.*, 2003; Sundaram & Kumaran, 2012). Les policiers interviewés pour cette recherche corroborent les propos de certains auteurs qui expriment qu'ils ont un travail qui engendre un haut niveau de stress et qui demande une bonne capacité d'adaptation ainsi que d'être stoïque en toute circonstance pour assurer la protection d'autrui (Cyr, 2010; Deschamps & *al.*, 2003; Deschênes & *al.*, 2018; Renck & *al.*, 2002). Les policiers mentionnent aussi qu'ils ont une profession où l'exposition à des situations stressantes est relativement courante. Par exemple, des agressions ou des accidents.

Toutefois, contrairement à ses policiers, certains auteurs ajoutent que c'est la structure organisationnelle qui provoque le plus de stress pour le policier dans l'exercice de leurs fonctions. La structure organisationnelle comprend le style de gestion, les échelons hiérarchiques, la communication, les règles et les procédures (Brown & Campbell, 1990; Burke, 1993; Deschênes & *al.*, 2018; Hart, Wearing & Headey, 1995; Regehr & *al.*, 2003). De plus, les enquêtes publiques font vivre aux policiers un haut degré de stress (De Angelis & Wolf, 2013; Regehr & *al.*, 2003; Sundaram & Kumaran, 2012). Les policiers de cette étude ajoutent que bien souvent la longue durée du processus judiciaire a une influence sur leur détresse psychologique.

Par ailleurs, encore une fois, le soutien de l'organisation et des collègues a un effet bénéfique sur la santé psychologique des policiers en exercice. On dénote ainsi une diminution du stress (Deschênes & *al.*, 2018; Regehr & *al.*, 2003; Stephens & *al.*, 1997).

5.6 IMPACTS INDIRECTS

Cette division présente les impacts indirects tels que sur la famille et les proches de même que le négativisme du public. Ces thèmes vont être développés suivant les affirmations des policiers et toujours selon la documentation scientifique.

5.6.1 Famille et les proches

Quelques études (De Angelis & Wolf, 2013; Regehr & *al.*, 2003; Sundaram & Kumaran, 2012) indiquent que la couverture médiatique des actions policières provoque de nombreuses répercussions pour le policier, l'organisation et sa famille. Les auteurs Regehr et *al.* (2003) spécifient, tout comme les policiers de cette recherche, que les enfants sont plus susceptibles de vivre de l'intimidation à l'école, certain(e)s se séparent de leur conjoint(e) en lien avec les informations transmises par les médias.

D'autre part, McCammon, Durham, Allison Jr. et Williamson (1988) indiquent que la famille est la première source de soutien pour les métiers de première ligne : les policiers, les pompiers, le personnel médical d'urgence, les répartiteurs 911 et le personnel hospitalier. Boudarene (2004) abonde dans le même sens en disant que le soutien social joue un rôle substantiel pour ses intervenants.

5.6.2 Négativisme du public

Les médias sont reconnus comme étant une plateforme informationnelle du grand public qui emploie le sensationnalisme pour transmettre son message et garder l'attention du public (Chermak & *al.*, 2006; De Angelis & Wolf, 2013; Graziano & *al.*, 2010; Regehr & *al.*, 2003; Vasterman, 2005; Vasterman & *al.*, 2005). Ces auteurs reconnaissent le point de vue des policiers interviewés pour cette recherche en disant que cette façon de faire des

médias amène l'incompréhension et la désinformation de la part des citoyens. En croyant ce que disent les médias, le public ne cherche pas à démentir la nouvelle, à vérifier sa véracité. Chermak et *al.* (2006) constatent que cela peut avoir des répercussions sur la compréhension des services de police d'autant plus que les médias représentent souvent l'unique source de perception de la légitimité policière pour le public.

5.7 LIMITES DE L'ÉTUDE

Cette étude comporte certaines limites qui se doivent d'être abordées. En effet, comme il s'agit d'une recherche qualitative, Fortin et Gagnon (2016) font mention que « les reproches faits à la recherche qualitative sont, entre autres, le caractère subjectif de la méthode, le petit nombre de participants et l'utilité relative des conclusions » (p. 31). Pourtant, il ne faut pas omettre que ces mêmes difficultés peuvent aussi être présentes au sein de recherches quantitatives.

En considérant les propos de Fortin et Gagnon (2016), la première limite est le caractère subjectif de la méthode. Kohn et Christiaens (2014) appuient les auteurs précédents en mentionnant que les méthodes de recherches qualitatives sont souvent mises en relation avec la subjectivité à la fois à l'étape de la collecte de données qu'au moment de leurs analyses. Tout chercheur est subjectif puisqu'il choisit son sujet de recherche, ses outils de collecte de données ainsi que les méthodes d'analyse qu'il favorise. Plus spécifiquement, ces mêmes auteurs nomment que « dans la collecte de données : l'intervieweur, dans la manière dont il formule les questions, pourrait influencer (inconsciemment) les réponses de l'interviewé en fonction de sa propre opinion ou des sentiments » (Kohn & Christiaens, 2014, p.75). Malgré l'aspect inconscient, il faut s'attendre que l'interviewer influencera le participant par la formulation de ses questions, son non-verbal, les silences voir le sujet de recherche. Les thèmes de cette recherche, la santé psychologique et les communications médiatiques peuvent être sensibles et délicats

pour les policiers qui sont plus susceptibles, comme le démontrent les résultats de cette étude, d'être touchés par le stress, un état dépressif ou la vulnérabilité.

La deuxième limite de cette méthodologie de recherche est le petit nombre de participants. Cette limite s'enlace avec la dernière et troisième limite décrite par les auteurs Fortin et Gagnon (2016) qui touche à l'utilité relative des conclusions. En effet, la taille réduite (la représentativité) de l'échantillon rend impossible la généralisation des résultats de l'étude (Deschênes, Desjardins & Dussault, 2018; Gallant, 2018; Kohn & Christiaens, 2014). Uniquement 12 sujets ont participé à cette recherche, il est donc difficile de refléter avec certitude les résultats (les opinions) obtenus à l'ensemble des policiers concernés; cette démarche ne permet pas de généraliser les expériences vécues par les policiers. Dans ce cas, les méthodes d'échantillonnage en recherche qualitative sont toujours non probabilistes (Fortin & Gagnon, 2016; Gallant, 2018; Kohn & Christiaens, 2014).

Pour faire suite à la limite précédente, cette étude s'est vu imposer une difficulté inédite : une pandémie mondiale. Le recrutement des derniers participants a donc été plus complexe. La majorité des policiers étaient surmenés et influencés par le chaos qui régnait au Québec. Ils se doivent maintenant d'être mobilisés et prêts à toute éventualité. Ils ont désormais un nouveau rôle soit celui de faire respecter les mesures sanitaires émises par le gouvernement québécois ; un nouveau rôle qui se rajoute à ceux préexistants (leur rôle social et leur rôle légal). Qui dit nouveau rôle, dit nouveau regard de la part des citoyens, et par conséquent des médias, qui se voient imposer de nouvelles règles de conduite jamais vues à ce jour.

De plus, comme il a été mentionné à quelques reprises, des thèmes présents dans les résultats de cette étude ne se retrouvent pas dans la littérature existante. En effet, la peur de perdre son emploi, l'irritabilité, la solitude, pour en nommer que quelques-uns, sont inexistantes. L'absence de recherches qui touchent ses thèmes limite l'analyse et la compréhension des résultats ; il est donc préférable de souligner ce fait dans l'interprétation des conclusions de cette étude. Bref, dans l'ensemble, les prochaines études devront accorder une attention particulière aux limites décrites ci-dessus.

5.8 APPORTS DE LA RECHERCHE

Cette étude renforce l'importance de la santé psychologique au travail. Depuis quelque temps, la santé psychologique au travail des intervenants de premières lignes semble être un sujet qui est davantage traité dans le milieu de la recherche (Desjardins, 2018). Cependant, les études actuelles sont limitées, voire inexistantes, sur la question que porte ce mémoire. Pourtant, l'arrivée des nouvelles technologies et de leur grande accessibilité combinée avec la presse négative semble être un enjeu additionnel qui peut toucher la santé psychologique au travail des policiers. C'est ainsi que cette étude se veut d'encourager les policiers à protéger leur santé psychologique et de souligner les dispositions que les organisations ont mises en place pour aider les policiers, comme le Programme d'Aide aux Employés (PAE).

Le milieu de l'organisation policière, les collègues et les gestionnaires ont tous un rôle d'une grande importance à jouer lorsqu'un confrère se retrouve malgré lui dans les communications médiatiques. Souvent présentés de manière négative, le soutien et l'appui de son entourage au sein de son milieu sont d'autant plus nécessaires. Le sensationnalisme et la répétitivité de la nouvelle semblent provoquer de nombreuses conséquences autant chez le policier que sur sa famille. Le sentiment de ne pas être seul devant les médias de masse a un effet de baume sur le policier. Cela lui permet de prendre le recul nécessaire pour regarder la situation d'un œil plus objectif. Toutefois, ce n'est pas toujours évident, surtout lorsque le policier se retrouve devant une enquête indépendante. Les policiers vivent beaucoup d'incertitude et d'impuissance devant la longue durée de ce processus.

Les policiers se doivent d'agir rapidement en toute circonstance et ils n'ont pas droit à l'erreur. Lorsqu'ils ne respectent pas ce standard, selon la vision du public et celle des médias, leur santé psychologique en subit ainsi les conséquences. Dans le cadre de leurs fonctions opérationnelles, les policiers peuvent vivre de multitudes événements traumatiques : fusillades, suicide, accidents, meurtres. Les médias contribuent à la création et à l'exploitation de l'événement. Pour le policier impliqué dans ce type d'événement, les

médias peuvent participer à sa détresse psychologique en montrant en boucle des images-chocs et des nouvelles liées à l'événement que ledit policier est intervenu. De plus, le négativisme véhiculé sans cesse par les médias n'aide en rien l'opinion du public envers les policiers; l'image des policiers est teintée négativement par la couverture médiatique. L'ignorance du public quant au rôle du policier se voit s'agrandir avec ce type de communications médiatiques qui visent le sensationnalisme au détriment des bonnes actions policières.

D'autre part, dans certains cas, les médias peuvent avoir un effet bénéfique sur le travail des policiers. Par exemple, lorsqu'une personne disparaît. Les médias et le public sont donc appelés à participer à la recherche et cela favorise donc les chances de retrouver la personne. La collaboration entre les deux est donc empreinte de succès. Les communications médiatiques peuvent avoir de bons côtés, mais souvent, les policiers sont exposés de manière négative; leurs bons coups ne sont que rarement montrés.

Lors des entrevues, quelques policiers ont sacré malgré le fait qu'ils n'avaient jamais rencontré l'interviewer auparavant et qu'ils étaient enregistrés. De prime abord, cela peut sembler comme un détail insignifiant, mais au contraire il s'agit d'un sacre qui donne un nouveau sens aux propos du policier, qui donne une force émotive à la phrase, qui décrit la dureté du milieu. Parfois, les mots ne sont pas assez forts pour tenter de décrire la réalité. Faute d'autres moyens, le sacre permet de décrire l'aspect émotif, dur et tabou d'une situation.

5.9 PISTES DE RECHERCHES FUTURES

À partir des résultats de cette étude, il est bien sûr suggéré de poursuivre les recherches afin d'aller au-delà des limites préalablement dépeintes. Selon la littérature, peu de recherches examinent l'influence des médias sur les diverses professions, dont celle du

domaine policier québécois. Malgré la présence de plus en plus omniprésente des policiers dans les médias de masse, il n'y a pas de façon éprouvée pour connaître exactement l'influence que cette surexposition porte sur leur santé psychologique au travail. Il serait pertinent à partir de ses constats d'enrichir les résultats en élaborant une recherche de nature quantitative à savoir que « cette approche consiste en un processus formel, objectif et systématique qui vise à décrire ou à vérifier des relations, des différences et des liens de causalités entre des variables » (Fortin & Gagnon, 2016, p. 19).

Décidément, le métier de policier est une profession empreinte de vulnérabilité en regard de sa santé psychologique. En effet, un très faible nombre de recherches observent plus spécifiquement la santé psychologique des policiers au travail. Comparativement à certains auteurs qui abordent le thème du stress chez les policiers (Leclercq, 2008; Regehr & al., 2003; Sundaram & Kumaran, 2012). Néanmoins, plusieurs métiers de première ligne sont tout aussi susceptibles de travailler dans un milieu fragilisé : les pompiers, le personnel médical d'urgence, les répartiteurs d'urgences, le personnel militaire et le personnel hospitalier. Comme il s'agit d'acteurs de métier d'urgences, il pourrait s'agir de nouveaux concepts à étudier pour continuer les recherches et ainsi bonifier la portée des conclusions actuelles puisqu'il y a présence d'un vide théorique qui touche ce thème ainsi que ceux préalablement indiqués.

À titre de rappel, il s'agit notamment des catégories suivantes : le désengagement, la remise en question professionnelle, la peur de perdre son emploi, la colère, l'irritabilité, la perte de jouissance sociale, la peur du jugement des autres, l'isolement ainsi que la solitude. L'absence de ces thèmes dans la littérature influence indéniablement les résultats de l'étude. Comment déterminer l'impact de la prévalence des médias sur la santé psychologique des policiers québécois en l'absence de données essentielles ? Bref, il serait bien que les recherches futures considèrent qu'une diversité de notions est à explorer pour tenter de simplement comprendre le métier de policier et les influences sur sa pratique.

La prévalence des médias dans notre société semble (selon les résultats de cette recherche) engendrer davantage de problématiques chez le policier comparativement à un autre métier ; ce dernier prédisposant possiblement ses membres à vivre une détresse psychologique. Les médias ont un rôle à jouer dans la présentation du milieu policier aux Québécois et ainsi que dans l'image véhiculée de ces derniers. Mais est-ce que les policiers relationnistes médiatiques peuvent avoir une influence sur ce qui est diffusé ? Il s'agit d'une question délicate à répondre. La communication entre les deux instances, médias et policiers, est possible mais difficile. Ils n'ont pas à obtenir l'accord ni le consentement des policiers avant de publier une nouvelle ou une information. De plus, il ne faut pas oublier que les médias doivent effectuer un travail dans un délai qu'on pourrait qualifier de plus en plus irréaliste à cause de l'instantanéité des nouvelles (exemple : les réseaux médiatiques 24h/24h). C'est ainsi que l'intervention policière rapportée peut être potentiellement prise hors contexte et influencer négativement l'image que la société québécoise se fait de ses policiers.

Au niveau de la transparence et de la communication, « tout écart aux principes sur lesquels est fondée la confiance du public, qu'il soit allégué ou avéré, est rapidement porté à l'attention des citoyens par les médias sociaux ou traditionnels, ce qui peut alimenter la méfiance des citoyens » (Gouvernement du Québec, 2019, p.43) envers les policiers. Le gouvernement du Québec (2019) ajoute aussi que :

le caractère éminemment confidentiel des enquêtes criminelles limite les corps de police sur ce qui leur est possible de dévoiler publiquement. La transparence dont peut faire preuve la police est en effet conditionnée par la nécessité de préserver l'intégrité des enquêtes en cours, la confidentialité de renseignements et de techniques employées, ainsi que l'efficacité de ses opérations; c'est notamment pour cette raison que les policiers prêtent un serment de discrétion à leur entrée en fonction. Dans ce contexte, des questions que se posent des citoyens ou des médias peuvent demeurer sans réponse (p. 43).

Tout bien réfléchi, cette recherche a su démontrer que le policier peut vivre des conséquences psychologiques influencées par la manière dont les médias semblent traiter les informations de nos jours. Mais la présente étude ne répond pas aux interrogations suivantes : comment améliorer la collaboration entre les organisations policières et les médias afin de protéger l'intégrité de ces derniers et limiter l'impact des nouvelles instantanées ? À l'époque de la popularité des journaux écrits, est-ce que les policiers vivaient autant avec ce jugement défavorable ? Les policiers ont le devoir de protéger l'intégrité d'autrui, de s'abstenir de partager des faits qui pourraient compromettre une enquête. Mais qui protège le policier ? Quel est le rôle de l'organisation policière ? Cette dernière soutient-elle ses membres ? Est-ce que l'organisation doit prendre une plus grande place pour que le policier se sente valorisé, encouragé et soutenu afin de diminuer son niveau de détresse psychologique ? Est-ce que la formation des nouvelles recrues souligne la portée que peuvent prendre les médias ? Plusieurs questions demeurent sans réponses. Il semble donc y avoir un bénéfice à continuer les recherches afin de mieux comprendre la complexité de la réalité policière au Québec en 2020 et peut-être même celle des journalistes et leur interrelation.

CONCLUSION GENERALE

Tout compte fait, cette recherche a voulu déterminer si les communications médiatiques pouvaient avoir une influence sur la santé psychologique des policiers au travail. Lorsqu'un policier fait son entrée dans les forces policières, il fait le serment de protéger autrui. C'est son engagement moral envers le citoyen et son identité professionnelle. Il arrive qu'il puisse perdre le sens de son travail et son engagement moral. À cause de la nature de leur travail et de l'importance de leur rôle dans la société, les policiers souffrent davantage de détresse psychologique causée par le stress que la population en général (Violanti, 2010). Combiné avec les médias de masse qui usent de sensationnalisme et qui diffusent leur vision singulière de l'événement qui ne s'avère pas toujours conforme à la réalité. Il est possible qu'une attention médiatique soutenue représente une difficulté supplémentaire entraînant des conséquences pour le policier. Autrement dit, depuis quelques années déjà, les policiers défraient couramment la machette, souvent négativement. Cette attention médiatique amène la population à scruter le travail des policiers et à porter facilement un jugement sur la manière dont ils effectuent leur travail. En lien avec la préoccupation de la confiance des citoyens envers le milieu policier, le gouvernement du Québec (2019) stipule :

[qu']une succession d'événements est venue fragiliser la confiance de la population à l'endroit de la police, laquelle repose sur un équilibre délicat qui ne peut être tenu pour acquis. Ainsi, certaines questions doivent être examinées et prises en compte pour mieux répondre aux préoccupations et aux attentes légitimes des citoyens à cet égard (p.43).

Il arrive que la population omette qu'il s'agit d'une profession où ils se doivent d'agir avec célérité et de manière réfléchie en toute situation d'urgence et d'imprévisibilité. Les

policiers n'ont pas le droit à l'erreur et si cela survient, ils sont conscients que les médias de masse vont reprendre la nouvelle et l'exploiter de manière négative.

En regard du nombre limité d'études qui observent l'impact des communications médiatiques sur la santé psychologique des policiers au travail, la rédaction de cette recherche à trouver son utilité et son intérêt. Plus globalement, aucune étude n'examine les facteurs qui peuvent influencer, positivement ou négativement, la santé psychologique des policiers (Deschênes & *al.*, 2018). Pourtant, plusieurs auteurs abordent le thème du stress qui peut sans doute entraîner un état de stress post-traumatique chez le policier (Burke, 1993; Carlier, Lamberts & Gersons, 2000; Collin & Gibbs, 2003; Cyr, 2010; Ellrich & Baier, 2015; Kopel & Friedman, 1997; Renck & *al.*, 2002; Stephens, Long & Miller, 1997). Il va de soi que les policiers ont une profession empreinte de vulnérabilité en regard de leur santé psychologique et que d'autres recherches sont nécessaires pour mieux comprendre la culture policière ainsi que les risques des médias de masse quant à leur influence sur les policiers. Bref, cette étude partage l'intérêt de nombreux auteurs et aborde le thème de la santé psychologique des policiers au travail. Il s'agit ainsi d'une bonification de la littérature existante.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ALLNUTT, Vanessa. 2012. « Étude qualitative sur les attitudes des bibliothécaires québécois vis-à-vis la liberté intellectuelle et la censure ». Mémoire en bibliothéconomie et sciences de l'information, Montréal : Université de Montréal, 184 p.
- AVEY, James B., Rebecca J. REICHARD, Fred LUTHANS et Ketan H. MHATRE. 2011. « Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance ». *Human Resource Development Quarterly*, volume 22, numéro 2, pp. 127-152.
- BABIN, Marcel. (1983). « Facteurs du stress bien particuliers au policier ». *La gazette de la Gendarmerie Royale du Canada*, volume 45, numéro 10, pp. 10-11.
- BLAIS, Mireille et Stéphane MARTINEAU. (2006). L'analyse inductive générale : Description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches Qualitatives*, volume 26, numéro 2, pp. 1-18.
- BOUCHARD, Stéphane et Caroline CYR. 2005. Recherche psychosociale : pour harmoniser recherche et pratique. Québec : Presses de l'Université du Québec. 761 p.
- BOUDARENE, Mahmoud. 2004. « Souffrance au travail et Burn out chez des agents de Police en exercice : Une étude préliminaire ». *Le Journal International De Victimologie*, volume 2, numéro 2.
- BROUGH, Paula. 2004. « Comparing the Influence of Traumatic and Organizational Stressors on the Psychological Health of Police, Fire, And Ambulance officers ». *International Journal of Stress Management*, volume 11, numéro 3, pp. 227-244.
- BROWN, Jennifer M. et Elizabeth A. CAMPBELL. 1990. « Sources of occupational stress in the police ». *Work & Stress*, volume 4, pp. 305-318.
- BRUCHON-SCHWEITZER, Marilou et Émilie BOUJUT. 2002. Psychologie de la santé : modèles, concepts et méthodes. 2^e édition. « Psycho Sup ». Paris : Dunod. 570 p.

- BUREAU DU CORONER DU QUÉBEC. 2018. « Le suicide chez les policiers : l'importance de briser les tabous ». Dans *Bureau du coroner du Québec : communiqués*. En ligne. <<https://www.coroner.gouv.qc.ca/medias/communiques/detail-dun-communicue/le-suicide-chez-les-policiers-limportance-de-briser-les-tabous.html>>. Consulté le 5 mars 2018.
- BURKE, Ronald J. 1993. « Work-family stress, conflict, coping, and burnout in police officers ». *Stress Medicine*, volume 9, pp. 171-180.
- CARLIER, Ingrid V. E., Regina D. LAMBERTS et Berthold P. R. GERSONS. 2000. « The dimensionality of trauma: A multidimensional scaling comparison of police officers with and without posttraumatic stress disorder ». *Psychiatry Research*, volume 97, pp. 29-39.
- CHERMAK, Steven, Edmund McGARRELL et Jeff GRUENEWALD. 2006. « Media coverage of police misconduct and attitudes toward police ». *Policing : An International Journal of Police Strategies & Management*, volume 29, numéro 2, pp. 261-281.
- COLLINS, P. A. et A. C. C. GIBBS. 2003. « Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force ». *Occupational Medicine*, volume 53, numéro 4, pp. 256-264.
- CONSTANT, Ronald T. 1984. « Not so obvious police stress ». *Law and Order*, volume 32, numéro 9, pp. 65-68.
- CRESWELL, John W., HANSON, William E., PLANO CLARK, Vicki L. et Alejandro MORALES. (2007). « Qualitative Research Designs: Selection and Implementation ». *The counseling psychologist*, volume 35, numéro 2, pp. 236-264.
- CYR, Marie-Pier. 2010. « La détresse psychologique et les facteurs professionnels : Étude du milieu policier ». Mémoire en relations industrielles, Montréal : Université de Montréal, 144 p.
- DAGENAIS-DESMARAIS, Véronique. 2010. « Du bien-être psychologique au travail : Fondements théoriques, conceptualisation et instrumentation du construit ». Thèse de doctorat en psychologie, Montréal : Université de Montréal, 190 p.
- DeANGELIS, Joseph et Brian WOLF. 2013. « Tasers and Community Controversy: Investigating Training Officer Perceptions of Public Concern over Conducted Energy Weapons ». *Qualitative Report*, volume 18, numéro 26, pp. 1-20.

- DECI, Edward. L. et Richard. M. RYAN. 2008. « Hedonia, eudaimonia, and well-being : An introduction ». *Journal of Happiness Studies*, volume 9, numéro 1, pp. 1-11.
- DESCHAMPS, Frédéric, Isabelle PAGNON-BADINIER, Annie-Claude MARCHAND et Corinne MERLE. 2003. « Sources and Assesment of Occupational Stress in the Police ». *Journal of Occupational Health*, volume 45, pp. 358-364.
- DESCHÊNES, Andrée-Ann, Christine DESJARDINS et Marc DUSSAULT. 2018. « Psychosocial factors linked to the occupational psychological health of police officers: Preliminary study ». *Cogent Psychology*, volume 5, numéro 1, pp. 1-10.
- DESJARDINS, Christine. 2018. « L'impact de l'aide psychologique spécialisée à la suite d'une exposition à un événement potentiellement traumatique sur la santé psychologique des policiers québécois ». Mémoire de maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail, Rimouski : Université du Québec à Rimouski, 111 p.
- DE SOIR, Erik, Frédéric DAUBECHIES et Patrick VAN DEN STEENE. 2012. Stress et trauma dans les services de police et de secours. Maklu Pub. 284 p.
- DRAPEAU, Aline, Alain MARCHAND et Dominic BEAULIEU-PRÉVOST. 2011. « Epidemiology of psychological distress. Mental Illness ». *Understanding, Prediction, and Control*, volume 4, pp. 105-134.
- DUMEZ, Hervé. 2011. « Qu'est-ce que la recherche qualitative? » *Le Libellio d'AEGIS*, volume 7, numéro 4, pp. 47-58.
- ELLRICH, Karoline et Dirk BAIER. 2015. « Post-Traumatic Stress Symptoms in Police Officers Following Violent Assaults : A Study on General and Police-Specific Risk and Protective Factors ». *Journal of Interpersonal Violence*, volume 32, numéro 3, pp. 331-356.
- FORTIN, Marie-fabienne et Johanne GAGNON. 2016. Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives. Montréal : Chenelière Éducation. 518 p.
- GALLANT, Roland. 2018. « Les facteurs de succès de la réintégration au travail d'un policier diagnostiqué avec un trouble de stress post-traumatique ». Mémoire de maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail, Rimouski : Université du Québec à Rimouski, 92 p.

- GAVARD-PERRET, Marie-Laure, David GOTTELAND, Christophe HAON et Alain JOLIBERT. 2012. *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion : Réussir son mémoire ou sa thèse (2^e édition)*. France : Pearson. 400 p.
- GIASSON, Thierry, Colette BRIN et Marie-Michèle SAUVAGEAU. 2010. La couverture médiatique des accommodements raisonnables dans la presse écrite québécoise. Vérification de l'hypothèse du tsunami médiatique. *Canadian Journal of Communication*, volume 35, numéro 3, pp. 431-453.
- GILBERT, Marie-Hélène. 2009. « La santé psychologique au travail : conceptualisation, instrumentation et facteurs organisationnels de développement ». Thèse de doctorat en psychologie du travail et des organisations, Montréal : Université de Montréal, 172 p.
- GILBERT, Marie-Hélène, Véronique DAGENAI-DESMARAIS et André SAVOIE. 2011. « Validation d'une mesure de santé psychologique au travail ». *Revue européenne de psychologie appliquée*, volume 61, pp. 195-203.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. 2019 « Réalité policière au Québec : modernité, confiance, efficacité ». En ligne. 56 pages. <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/police/publications/AP-061_2019-12.pdf>. Consulté le 3 octobre 2020.
- GRAZIANO, Lisa, Amie SCHUCK et Christine MARTIN. 2010. « Police Misconduct, Media Coverage, and Public Perceptions of Racial Profiling : An Experiment ». *Justice Quarterly*, volume 27, numéro 1, pp. 52-76.
- HART, Peter M., Alexander J. WEARING et Bruce HEADEY. 1995. « Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily-work experience ». *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, volume 68, pp. 133-156.
- IMBERT, Geneviève. (2010). « L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie ». *Recherche en soins infirmiers*, volume 102, numéro 3, pp. 23-34. doi:10.3917/rsi.102.0023.
- INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE DE MONTRÉAL. 2018. « En chiffres : au Québec ». Dans *Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal*. En ligne. <<http://www.iusmm.ca/hopital/sante-mentale/en-chiffres.html>>. Consulté le 3 mars 2018.

- KELLOWAY, E. Kevin et Arla L. DAY. 2005. « Building healthy workplaces: What we know so far ». *Canadian Journal of Behavioural Science*, volume 37, numéro 4, pp. 223-235.
- KEPPLINGER, Hans Mathias. 2007. « Reciprocal effects : toward a theory of mass media effects on decision makers ». *The Harvard International Journal of Press/Politics*, volume 12, numéro 2, pp. 3-23.
- KEPPLINGER, Hans Mathias et Sonja GLAAB. 2007. « Research Note : Reciprocal Effects of Negative Press Reports ». *European Journal of Communication*, volume 22, numéro 3, pp. 337-354.
- KEPPLINGER, Hans Mathias et Thomas ZERBACK. 2012. « Direct and indirect effects of media coverage : Exploring effects of presumed media influence on judges, prosecutors, and defendants ». *Studies in Communication/Media*, volume 1, numéro 3-4, pp. 473-492.
- KOHN, Laurence et Wendy CHRISTIAENS. 2014. « Les méthodes de recherches qualitatives dans la recherche en soins de santé : Apports et croyances ». *Reflets et perspectives de la vie économique*, volume 4, pp.67-82.
- KOMAROVSKAYA, Irina, Shira MAGUEN, Shannon E. McCASLIN, Thomas J » METZLER, Anita MADAN, Adam D. BROWN, Isaac R. GALATZER-LEVY, Clare HENN_HAASE et Charles R. MARMAR. 2011. « The Impact of killing and injuring others on mental health symptoms among police officers ». *Journal of Psychiatric Research*, volume 45, pp. 1332-1336.
- KOP, Nicolien et Martin C. EUWEMA. 2001. « Occupational stress and the use of force by dutch police officers ». *Criminal Justice and Behavior*, volume 28, numéro 5, pp. 631-652.
- KOPEL, Heidi et Merle FRIEDMAN. 1997. « Posttraumatic Symptoms in South African Police Exposed to Violence ». *Journal Of Traumatic Stress*, volume 10, numéro 2, pp. 307-317.
- KORN, Christine et Sabine EINWILLER. 2013. « Media coverage about organisations in critical situations : Analysing the impact on employees ». *Corporate Communications : An International Journal*, volume 18, numéro 4, pp. 451-468.
- KRASIKOVA, Dina V., Paul B. LESTER et P. D. HARMS. 2015. « Effects of psychological capital on mental health and substance abuse ». *Journal of Leadership & Organizational Studies*, volume 8, pp. 77-89. doi:10.1177/1548051815585853

- LANG, Kurt et Gladys Engel LANG. 1953. « The unique perspective of television and its effect : A pilot study ». *American Sociological Review*, volume 18, pp. 3-12.
- LECLERCQ, Cécile. 2008. « Les modalités de la prise en charge et de la gestion des événements traumatiques vécus par les policiers au cours de leurs fonctions au Québec ». Thèse de doctorat en criminologie, Montréal : Université de Montréal, 369 p.
- LE PROTECTEUR DU CITOYEN – ASSEMBLÉE NATIONALE QUÉBEC. 2010. « Pour un processus crédible, transparent et impartial qui inspire confiance et respect : Rapport spécial du protecteur du citoyen sur la procédure d'enquête appliquée au Québec lors d'incidents impliquant des policiers ». Dans *Le protecteur du citoyen – Assemblée nationale du Québec*. En ligne. 123 pages. <https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_speciaux/2010-02-16_Rapport_police_final_01.pdf> Consulté le 8 octobre 2018.
- LHUILIER, Dominique et Malika LITIM. 2009. « Le rapport santé-travail en psychologie du travail ». *Mouvements*, volume 58, pp. 85-96. <https://doi.org/10.3917/mouv.058.0085>
- LIN, Xialing, Patric R. SPENCE, Timothy L. SELNOW et Kenneth A. LACHLAN. 2016. « Crisis communication, learning and responding : Best practices in social media ». *Computers in Human Behavior*, volume 65, pp. 601-605.
- LYUBOMIRSKY, Sonja et Rene DICKERHOOF. 2006. « Subjective well-being ». Dans J. Worell, & C. D. Goodheart (Eds), *Handbook of girl's and women's psychological health: Gender and well-being across the lifespan*. New York : Oxford University Press. pp. 166-174.
- MALANCHUK, Oksana et Jacquelynn S. ECCLES 2006. « Self-esteem ». Dans J. Worell, & C. D. Goodheart (Eds), *Handbook of girl's and women's psychological health: Gender and well-being across the lifespan*. New York : Oxford University Press. pp. 149-156.
- MARCHAND, Alain. 2004. « Travail et santé mentale: une perspective multi- niveaux des déterminants de la détresse psychologique ». Thèse de doctorat en sociologie, Montréal : Université de Montréal, 382 p.
- MARCHAND, Alain, Richard BOYER, Mélissa MARTIN et Céline NADEAU. 2010. « Facteurs prévisionnels du développement de l'état de stress post-traumatique à la suite d'un événement traumatique chez les policiers - Volet rétrospectif ». Rapport R-633, *IRSSST*, 120 pages.

- MARCHAND, Alain, Andrée DEMERS et Pierre DURAND. 2005. « Does work really cause distress? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress ». *Social Science & Medicine*, volume 60, pp. 1-14.
- MARMAR, Charles R., Shannon E. McCASLIN, Thomas J. METZLER, Suzanne BEST, Daniel S. WEISS, Jeffery FAGAN, ... Thomas NEYLAN. 2006. « Predictors of Posttraumatic Stress in Police and Other First Responders ». *Annals New York Academy of sciences*, volume 1071, numéro 1, pp. 1-18.
- MASSÉ, Raymond, Carole POULIN, Clément DASSA, Jean LAMBERT, Sylvie BÉLAIE et Alex BATTAGLINI. 1998. « The structure of mental health: higher-order confirmatory factor analyses of psychological distress and well-being measures ». *Social Indicators Research*, volume 45, pp. 475-504.
- McCAMMON, Susan, Thomas W. DURHAM, E. JACKSON ALLISON JR. Et Joseph E. WILLIAMSON. 1988. « Emergency worker's cognitive appraisal and coping with traumatic events ». *Journal of traumatic stress*, volume 1, numéro 3, pp. 353-372.
- McCREARY, Donald R. et Megan M. THOMPSON. 2006. « Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: The operational and organizational police stress questionnaires ». *International Journal of Stress Management*, volume 13, numéro 4, pp. 494-518.
- McQUAIL, Denis. 2005. *McQuail's Mass Communication Theory*. 5^e édition. London : Sage Publications. 616 p.
- MILLER, Joel, Robert C. DAVIS, Nicole J. HENDERSON, John MARKOVIC et Christopher ORTIZ. 2005. « Measuring Influences on Public Opinion of the Police Using Time-Series Data : Results of a Pilot Study ». *Police Quarterly*, volume 8, numéro 3, pp. 394-401.
- MINDFOREST. 2014. La motivation et l'engagement des collaborateurs ». *Dans Managing change*. En ligne. <<https://www.mindforest.com/la-motivation-lengagement-des-collaborateurs/>>. Consulté le 30 septembre 2020.
- MOISSERON, Adréa. 2019. « L'employeur face au maintien en emploi du salarié atteint de limitations fonctionnelles à la suite d'une lésion d'origine professionnelle : comparaison Québec et France ». Mémoire de maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail, Rimouski : Université du Québec à Rimouski, 85 p.

- MORIN, Estelle M. 2010. La santé mentale au travail : Une question de gros bon sens. *Gestion*, volume 35, numéro 3, pp. 34-40.
- MORIN, Estelle M. 2008. « *Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel, études et recherches* ». Avec la collaboration de Francisco ARANHA. Dans Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail. En ligne. 62 pages. <<http://www.irsst.qc.ca/media/documents/pubirsst/R-543.pdf>>. Consulté le 3 mars 2018.
- MORIN, Estelle. M. et Jacques FOREST. 2007. « Promouvoir la santé mentale au travail : donner un sens au travail ». *Gestion*, volume 32, numéro 2, pp. 31-36.
- MOUVEMENT SANTÉ MENTALE QUÉBEC. 2014. « Santé mentale et travail : Pourquoi la santé mentale est-elle si importante pour les organisations? » Dans *Mouvement Santé mentale Québec. Promouvoir. Soutenir. Outiller*. En ligne. <<http://www.mouvementsmq.ca/sante-mentale-et-travail>> Consulté le 14 avril 2018.
- NAUDE, Johannes L. P. et Sebastiaan ROTHMANN. 2006. « Work-related well-being of emergency workers in Gauteng ». *South African Journal of Psychology*, volume 36, numéro 1, pp. 63-81.
- ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. 2018. « Thèmes de santé : santé mentale ». Dans *Organisation mondiale de la santé*. En ligne. <http://www.who.int/topics/mental_health/fr/>. Consulté le 2 mars 2018.
- PAILLÉ, Pierre et Alex MUCCHIELLI. 2010. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. 2^e éd. Paris : Armand Colin.
- PUBLICATIONS QUÉBEC. 2020. « P-38.001 - Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui ». Dans *Ministère du travail, de l'emploi et de la solidarité sociale : Légis Québec*. En ligne. <<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/p-38.001>>. Consulté le 30 septembre 2020.
- POTTER, W. James. 2011. « Conceptualizing mass media effect ». *Journal of Communication*, volume 61, numéro 5, pp. 896-915.
- RENCK, Barbo, Lars WEISAETH et Solbjörg SKARBÖ. 2002. « Stress reactions in police officers after a disaster rescue operation ». *Nordic Journal of Psychiatry*, volume 56, pp. 7-14. <https://doi.org/10.1080/08039480252803855>

- REGEHR, Cheryl, Deane JOHANIS, Gina DIMITROPOULOS, Charles BARTRAM et Gregory HOPE. 2003. « The Police Officer and the Public Inquiry: A Qualitative Inquiry into the Aftermath of Workplace Trauma ». *Brief Treatment and Crisis Intervention*, volume 3, numéro 4, pp. 383-396.
- SAVOIE, André, Luc BRUNET, Jean-Sébastien BOUDRIAS et Marie-Hélène GILBERT. 2010. Surenchère de la non-santé psychologique au travail. *Le Journal des Psychologues*, volume 283, pp. 31-34. <https://doi.org/10.3917/jdp.283.0031>
- SHANE, Jon. M. 2010. « Organizational stressors and police performance ». *Journal of Criminal Justice*, volume 38, pp. 807-818. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2010.05.008>
- STEPHENS, Christine, Nigel LONG et Ian MILLER. 1997. « The impact of trauma and social support on post-traumatic stress disorder in New Zealand police officers ». *Journal of Criminal Justice*, volume 25, pp. 303-313.
- ST-DENIS, Karine. 2018. « La mobilisation des savoirs lors de recherches ethnographiques. Illustrations à partir de terrains chez les pompiers et paramédics du Québec ». *Approches inductives*, volume 5, numéro 1, pp. 64-86.
- SPERRY, Lori, Louis HOFFMAN, R. H. COX et B. E. COX. 2007. « Spirituality in achieving physical and psychological health and well-being : Theory, research and low cost interventions ». Dans L. L'Abate (Éd), *Low-cost approaches to promote physical and mental health : Theory, research, and practice*. New York : Springer Science+Business Media. pp. 435-452.
- SUNDARAM, M. Shunmuga, et M. Jeya KUMARAN. 2012. « A Study on Frequency of Occupational Stress among Grade II Police Constables ». *Asia Pacific Journal of Management & Entrepreneurship Research*, volume 1, numéro 2, pp. 134-144.
- TENNANT, Christopher. 2001. « Work-related stress and depressive disorders ». *Journal of Psychosomatic Research*, volume 51, pp. 697-704.
- THÉROUX, Monique. 2000. « Portrait et causes des abus d'autorité commis par les policiers québécois - Étude exploratoire ». Mémoire en relations industrielles, Montréal : Université de Montréal, 241 p.
- THOMAS, David. R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, volume 27, numéro 2, pp. 237-246. <https://doi.org/10.1177/1098214005283748>

- VASTERMAN, Peter L. M. 2005. « Media-Hype : Self-Reinforcing News Waves, Journalistic Standards and the Construction of Social Problems ». *European Journal of Communication*, volume 20, numéro 4, pp. 508-530.
- VASTERMAN, Peter L. M., C. Joris YZERMANS et Anja J. E. DIRKZWAGER. 2005. « The Role of the Media and Media Hypes in the Aftermath of Disasters ». *Epidemiologic Reviews*, volume 27, numéro 1, pp. 107-114.
- VEIT, Clarice T. et John E. WARE JR. 1983. « The structure of psychological distress and well-being in general populations ». *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, volume 51, numéro 5, pp. 730-742.
- VÉZINA, Michel et Renée BOURBONNAIS. 2001. « Incapacité de travailler pour des raisons de santé mentale ». Dans Institut de la statistique du Québec. En ligne. 10 pages. <http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01614FR_Port_soc2001H00F13.pdf>. Consulté le 5 mars 2018.
- VIOLANTI, J. M. 2010. « Suicide or undetermined? A national assessment of police suicide death classification ». *International Journal of Emergency Mental Health*, volume 12, numéro 2, pp. 89-94.

ANNEXES

ANNEXE 1 : GRILLE D'ENTREVUE SEMI-DIRIGÉE

	Sous-thèmes	
Thèmes	Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none"> - Sexe - Âge - État matrimonial - Nombre d'années en fonction - Rôle dans l'organisation
	Santé psychologique (variable dépendante)	<p><i>Les exigences du rôle de policier</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Profession à risque (ils sont exposés à des situations stressantes); - Rôle central et d'une grande importance; - Deux rôles : mandat social et mandat légal. <p><i>L'image véhiculée</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenus d'agir de manière rapide, réfléchi; - Plus difficile pour eux de demander de l'aide lorsqu'ils éprouvent une détresse psychologique. <p><i>Le stress/les événements à potentiels traumatiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Plus enclin à rencontrer quotidiennement des événements qui peuvent être traumatiques. <p><i>L'organisation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Particularités organisationnelles — le travail et les conditions de travail; - Trois catégories de facteurs en milieu de travail des policiers qui exercent une influence sur leur santé psychologique : socioéconomiques, organisationnels et personnels.
	Communications médiatiques (variable indépendante)	<p><i>La véracité des informations et la répétition</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informations inexacts ou incomplètes peuvent engendrer des rumeurs; - Écart entre la réalité de l'événement et ce que les médias en ont dit (amplification); cette manière de faire s'apparente au sensationalisme; - Une couverture médiatique fautive ou dommageable peut exercer une influence sur le degré de stress des policiers en exercice; - La répétition d'une nouvelle crée l'illusion d'un media hype : les événements gagnent en ampleur et semblent plus importants qu'ils ne le sont en réalité (montrent en boucle des images-chocs). <p><i>La construction de l'image et son importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La façon dont le policier se comporte avec le public a une importante influence sur son image; - Les médias représentent souvent la source centrale de perception de la légitimité

		<p>policière pour les citoyens.</p> <p><i>Implication personnelle</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lorsqu'un individu est personnellement impliqué dans une couverture médiatique, ce dernier s'intéresse davantage aux médias; - Le sentiment d'impuissance était présent chez plusieurs de ces individus; - Les individus qui se retrouvent personnellement impliqués dans une couverture médiatique ne sont pas seulement influencés par cette couverture, ils subissent aussi l'influence des comportements de leurs pairs. <p><i>Les conséquences</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Impact sur la perception du public, ce qui influence les relations entre les citoyens et les policiers; - Outre les conséquences subies par les policiers à la suite d'une enquête publique, il ne faut pas négliger que cette dernière exerce également une influence négative sur leurs familles; - La couverture médiatique des actions policières amplifie le degré de stress des policiers qui provoque une multitude de conséquences pour l'individu, sa famille et l'organisation. <p><i>Les bons côtés des médias</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ils informent, communiquent et éduquent les communautés.
	<p>Ressources d'aide</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ordre des psychologues du Québec; - Centre de prévention du suicide; - Mouvement santé mentale Québec; - Service de consultation psychologique (offert dans la plupart des organisations policières); - Ligne 811 Info-social; - Etc.

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Participation à la recherche

Titre de la recherche : Les impacts potentiels des communications médiatiques sur la santé psychologique au travail des policiers

Chercheuse : Kimberley Deroy Gagnon, étudiante à la maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail

Directrice de recherche : Andrée-Ann Deschênes, professeure en gestion des ressources humaines, directrice des programmes de 2^e cycle en gestion des personnes en milieu de travail, unité départementale des sciences de la gestion de l'UQAR

Co-Directrice de recherche : Josée Laflamme, professeure de marketing, unité départementale des sciences de la gestion de l'UQAR

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

Cette recherche trouve sa pertinence en regard du faible nombre d'études qui observent l'impact potentiel des communications médiatiques sur la santé psychologique des policiers au travail. Il est possible qu'une attention médiatique soutenue représente un enjeu supplémentaire entraînant des conséquences pour les travailleurs des métiers de l'urgence. Considérant la nature de leur travail et de l'importance de leur rôle dans la société, il s'avère nécessaire de se pencher sur les liens entre les médias de masse et leur santé psychologique pour tenter d'y voir plus clair et, par le fait même, exposer des pistes de solution pour prévenir des situations pouvant compromettre l'intégrité de ces travailleurs. Par conséquent, la présente recherche cible les impacts potentiels des communications médiatiques en guise de prévention de la santé psychologique chez les policiers.

2. Participation à la recherche

Puisqu'il s'agit d'une étude qualitative, une liste de 30 policiers en service a été dressée, ceux-ci provenant de différentes organisations policières au Québec. La collecte de données sera complète lorsqu'il y a saturation théorique. Les policiers acceptent de participer à la recherche sur une base volontaire. Les critères de sélection sont les suivants : être un policier actuellement en service, être en contact avec les citoyens sur une base quotidienne et avoir été exposé à un épisode médiatisé. Le mode de recrutement des policiers se base sur une entente de partenariat avec les diverses organisations policières du Québec qui s'intéressent au sujet et certes la participation volontaire de ces derniers.

La méthode de l'entrevue semi-dirigée a été choisie pour collecter les données. Cette entrevue enregistrée (audio) d'une durée approximative d'une heure (le lieu, l'heure et le moment sont au choix du participant) se veut d'explorer les thèmes des communications médiatiques et de la santé psychologique des policiers au travail. L'entrevue comporte trois sections. La première section consiste à recueillir des renseignements généraux sur le policier, comme le sexe, l'âge, l'état matrimonial, le nombre d'années en fonction et le rôle dans l'organisation. La deuxième section de l'entrevue aborde le thème de la santé psychologique au travail qui se décompose en deux aspects, le bien-être psychologique au travail (BEPT) et la détresse psychologique au travail (DPT). Enfin, la troisième et dernière section, quant à elle, aborde la perception des policiers sur l'impact des communications médiatiques.

3. Confidentialité et anonymat

La confidentialité des enregistrements (audio) et des informations recueillies sera préservée. Les participants ne pourront pas être identifiés de façon indirecte, par recoupements. Seules la chercheuse et son équipe (directrice et co-directrice de recherche) ont accès aux enregistrements (audio) et aux informations des répondants. Les renseignements vont être conservés, en lieu sécurisé et fermé à clé, pour une durée de cinq ans et ensuite être détruits. Les informations personnelles ne pourront pas être transmises à des personnes extérieures au projet de recherche ou à des organismes.

4. Avantages et inconvénients

En participant à cette recherche, vous pourrez contribuer à l'avancement des connaissances sur les concepts de communication médiatique et de santé psychologique des policiers pour tenter d'y voir plus clair et, par le fait même, d'exposer des pistes de solutions pour prévenir des situations pouvant compromettre l'intégrité du policier. Vous pourrez également mieux vous connaître en tant qu'acteur au sein des métiers d'urgences.

Par contre, il est possible que le fait de raconter votre expérience vous amène à ressentir des émotions désagréables : si cela se produit, n'hésitez pas à en parler avec l'interviewer afin qu'elle puisse vous référer aux ressources adéquates. De plus, il y a l'inconvénient temporel lié au temps accordé à l'entrevue et au déplacement qui n'offre aucune compensation financière.

5. Droit de retrait

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps par avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec la chercheuse, à l'adresse courriel indiquée à la dernière page de ce document. Si vous vous retirez de la recherche, les renseignements personnels et les données de recherche vous concernant et qui auront été recueillies au moment de votre retrait seront détruits.

6. Indemnité

Aucune compensation financière ne sera versée pour votre participation à la présente recherche.

7. Suivi ou diffusion des résultats auprès des participantes, participants

Au terme de la recherche, est-ce que vous souhaitez obtenir les résultats de cette étude ?

- Oui
- Non

Courriel : _____

B) CONSENTEMENT

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche.

Après réflexion et un délai raisonnable, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature
(de la chercheuse) : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Pour toute question relative à la recherche, ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec Kimberley Deroy Gagnon, étudiante à la maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail de l'UQAR, à l'adresse courriel suivante : Kimberley.DeroyGagnon@uqar.ca sous la supervision des professeures Andrée-Ann Deschênes (andree-ann_deschenes@uqar.ca) et Josée Laflamme (josee_laflamme@uqar.ca).