

PROCESSUS INTERACTIF « AGENT-USAGER » DANS L'ÉLABORATION DU SERVICE : EXEMPLE DE L'ACCUEIL AU SEIN D'UN COMMISSARIAT DE POLICE

GALLOIS FANNY, VALLERY GERARD

Laboratoire ECCHAT/CONTACTS, Université de Picardie Jules Verne
Faculté de Philosophie, Sciences Humaines et Sociales,
Campus, Chemin du Thil, 80025 Amiens Cedex 1—France

Résumé

L'approche psychologique et ergonomique étudie depuis peu les situations concrètes de relation de service en tant que composante centrale de l'activité de travail. C'est là une orientation nouvelle des recherches sur l'administration qui propose l'examen minutieux des activités langagières desquelles procède le service. Elle repère les raisonnements et les procédures que suivent les agents pour désigner leur public ou se coordonner. Dans ce cadre, les travaux mettent en évidence la complexité des opérations cognitives que les agents déploient pour définir la situation de l'utilisateur et savoir à qui ils ont affaire.

Notre communication propose une réflexion approfondie sur la relation de service et son analyse dans le cadre de l'accueil dans un commissariat de police. Elle montre l'intérêt d'une démarche d'analyse soulignant les déterminants cognitifs et sociaux qui interviennent dans l'élaboration de l'échange.

Mots clés : Relation de service; stratégie; représentation.

INTERACTIVE PROCESS "AGENT - USER" IN THE ELABORATION OF THE SERVICE: EXAMPLE OF THE RECEPTION WITHIN A POLICE STATION

Abstract

The psychological and ergonomic approach studies recently concrete situations of relation of service as central constituent of the working activity. It's a new orientation of researches there on the administration which proposes the meticulous exam of linguistic activities of which proceeds the service. It tracks down reasonings and procedures which follow agents to indicate their public or coordinate. In this frame, works put in evidence the complexity of cognitive operations that agents spread to define the situation of the user and know with whom they have to deal.

Our communication proposes a deepened reflection on the relation of service and its analysis within the framework of the reception in a police station. Shows the interest of a step of analysis underlining the cognitive and social determiners which arise in the elaboration of the exchange.

Keywords: Relation of service; strategy; representation

PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

Notre recherche porte sur l'analyse des processus interactifs situés dans le cadre des relations de service public¹. Pour cela, nous avons pris l'exemple de l'accueil dans un commissariat de police afin de saisir les caractéristiques particulières des situations concrètes d'interactions « agents-usagers » (2).

Nous avons cherché à voir de quelle manière il était possible de situer l'accueil sur un plan théorique. Pour cela, nous avons introduit la relation d'échange qui n'a cessé d'être mentionnée dans la littérature et qui semble centrale dans les situations d'interaction ; le but étant de comprendre comment l'échange se structure sur le plan cognitif et social (3).

Afin d'appréhender la dimension sociale de l'échange, nous avons pris en compte la notion de contexte dans lequel l'échange se construit. Nous avons également porté un regard sur le processus de représentation que l'agent se construit de l'utilisateur (4). Quant à la dimension cognitive de l'échange, nous l'avons abordée du point de vue de l'action en développant la notion de stratégie mise en oeuvre par l'agent au cours de sa relation avec l'utilisateur. Ainsi cette étude renvoie à une problématique d'analyse de la relation de service centrée sur la construction cognitive et sociale de l'échange, en particulier au sein d'un commissariat de police. Nous avons proposé les quatre hypothèses suivantes pour opérationnaliser notre problématique :

1. L'agent d'accueil développe des stratégies de dialogue. Ce dernier prend l'initiative du dialogue par un questionnement directif, son objectif étant d'obliger l'utilisateur à donner des informations brèves et concises pour qu'il rentre dans sa propre logique. L'agent développe également des stratégies de régulation face à l'utilisateur afin de palier aux dysfonctionnements ou à faire face aux difficultés rencontrées.
2. Dès les premiers échanges, l'agent d'accueil se construit une représentation de l'utilisateur.
3. L'agent d'accueil structure ses stratégies de dialogue et de régulation en fonction de la représentation qu'il se fait de l'utilisateur.
4. La représentation est un moyen de réguler l'échange entre l'agent d'accueil et l'utilisateur.

Dans ce contexte de recherche exploratoire, la psychologie ergonomique qui fait valoir le point de vue de l'activité des opérateurs en situation, nous apparaît pertinente pour conduire nos réflexions, comme le propose Jacques Leplat (6).

ÉLÉMENTS DE MÉTHODOLOGIE

Nous avons élaboré une méthodologie associant des observations directes d'interactions et des entretiens centrés sur le vécu de la relation. Ainsi deux grands types de données verbales ont été recueillis sur le terrain. D'une part, nous avons relevé plus de 400 interactions d'accueil direct au guichet à l'aide d'une méthode de type « papier-crayon » dans

¹ Cette recherche a été élaborée dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de psychologie du travail-ergonomie (2000). Université de Picardie Jules Vernes, Amiens, France.

le but de pouvoir décrire le contenu et le déroulement des actions associées à la tâche. Pour cela, il nous a fallu observer les échanges « agent-usager » de façon continue sur plusieurs journées. Nous avons noté le déroulement global de l'interaction : de la séquence d'ouverture du dialogue « *bonjour, c'est pour une plainte...* » jusqu'à la séquence de fermeture « *merci, bonne journée* » dans le but de relever *in situ* les principaux éléments de la situation d'échange. En l'occurrence, nous avons particulièrement saisi des éléments de l'interaction suivants : la demande de l'utilisateur, la réponse de l'agent, la procédure mise en œuvre par l'agent et les interventions de l'utilisateur jugées indispensables à la compréhension du dialogue (exemple de relevé ci-après).

-*Bonjour*

-*Bonjour Mr*

-*C'est pour savoir une adresse. Je voudrais savoir la rue (tend un papier)*

-*Ca se trouve derrière la gare*

-*La gare?*

-*Oui, juste derrière*

-*Ah, d'accord, merci...*

-*A votre service Mr...*

D'autre part, nous avons fait passer un entretien semi-directif à trois opérateurs au statut différent: un agent administratif, un chef de poste et un adjoint de sécurité. Ceci afin de confronter nos observations avec eux. Ces entretiens nous ont permis d'étudier leurs stratégies et leurs représentations au travers la relation qu'ils entretiennent avec les usagers.

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS : ASPECTS SOCIO-COGNITIF DE L'ÉCHANGE

A partir de nos données centrées sur les processus interactifs, nous avons, dans un premier temps, recensé huit types de situations d'accueil à l'intérieur desquelles nous trouvons une diversité de demande (cf tableau 1 ci-après). Pour chaque type de situation, nous avons remarqué que l'agent déroule une procédure en fonction de l'objet de la demande. Ainsi, par exemple, lorsque l'utilisateur déclare la perte de sa carte d'identité, l'agent demande systématiquement le permis de conduire, le livret de famille ou encore le passeport. Nous avons constaté que ces procédures sont identiques chez nos trois agents interrogés.

Puis, pour chaque situation d'accueil, les différentes demandes ont été classées selon trois catégories : demande « très précise », demande « précise » et demande « moins précise » (tableau 1 ci-après). En confrontant nos résultats avec les opérateurs, nous nous sommes aperçus que ces derniers se reconnaissent parfaitement dans cette classification. Celle-ci représente les différents degrés de précision d'une demande qui ont été définis selon le type de stratégie mis en œuvre par l'agent. Par exemple pour une situation d'accueil intitulée « Rendez-vous » nous observons les trois formes de demande suivants :

« TRÈS PRÉCISE » : « J'ai rendez-vous avec Mr...
 Alors vous prenez les escaliers et c'est la première porte à droite... »
 « PRÉCISE » : « J'ai rendez-vous avec un Mr qui finit par « é »
 Mr... « X »
 Non, je ne crois pas
 (l'agent téléphone) C'est lui qui vous a donné rendez-vous ?
 Oui par téléphone

(L'agent (re)téléphone) C'est au bout, la porte du fond... »
 « Moins PRÉCISE » : « On m'a téléphoné pour que je vienne
 Pourquoi ?
 Je ne sais pas
 Vous aviez rendez-vous ?
 Oui
 Avec quelle personne ?
 Mr...
 (L'agent oriente) ... »

CATÉGORIES DE DEMANDE	Très précise	Précise	Moins précise
SITUATIONS ACCUEIL			
1. Rendez-vous	18	41	5
2. Convocation	64	6	/
3. Déclaration de perte	9	29	10
4. Renseignement	33	34	/
5. Plaintes	18	53	35
6. Contraventions	17	14	2
7. Restitution de véhicule	7	5	1
8. Contrôle judiciaire	12	2	/

Tableau 1 : Typification des situations et des demandes d'accueil

Ce tableau nous montre qu'il s'agit très souvent de demandes de type « très précise » pour une convocation, contrairement à des déclarations de perte. Cette catégorie de demande sollicite de la part de l'agent une réponse courte et claire. Celui-ci est amené à développer des stratégies d'action dans ce sens : il se donne les moyens de vérifier si l'usager a bien compris, d'identifier la source d'un malentendu, d'interpréter le sens d'une question, de saisir ce qu'elle vise au-delà de son énoncé littéral. Ce qui nous amène à expliciter que l'agent développe bien des stratégies différentes en fonction du type de demande.

Puis, nous avons dégagé la structure cognitive de l'échange, en face de chaque type de demande, nous avons identifié les stratégies de dialogue que développe l'agent d'accueil. Par exemple, pour une demande « moins précise », l'agent se doit de demander quel est l'objet de la demande, puis doit ensuite rechercher les informations nécessaires pour agir. Prenons l'exemple de la contravention

...
 Je ne sais pas le bureau
 -Oui, Mr c'est pour quoi?
 -Je ne m'en souviens plus
 -Oui, c'est pour quel problème?
 -Une contravention

-Oui, on vous a téléphoné
 -Oui, mais je ne peux pas vous en parler j'ai vu le tribunal
 -(téléphone pour rechercher d'autres informations) Vous pouvez monter au premier étage bureau

Autre illustration, pour une déclaration de perte, on se retrouve le plus souvent avec une demande de type « précise », l'agent ici n'agit pas tout de suite mais recherche d'abord l'information dont il a besoin pour pouvoir agir ensuite. Dans l'exemple suivant, il s'agit de pouvoir renseigner la personne.

- ...
- C'est pour une perte
 - De quoi?
 - D'une carte scolaire
 - Il faut aller voir à l'Université, au lycée, vous êtes au lycée?
 - Non à la Fac, j'ai perdu une pièce d'identité
 - Ca c'est une carte de séjour?
- Oui
 - Vous revenez avec ça et un justificatif de domicile
 - Je n'en ai pas
 - Le contrat de baille
 - D'accord
 - Vous revenez avec le justificatif
 - Oui, d'accord, au revoir...

Ainsi, globalement, nous avons constaté que les stratégies varient selon le degré de précision de l'objet de la demande. Ainsi, nos observations montrent que pour une demande « très précise », l'agent agit aussitôt en orientant ou en renseignant directement la personne. Lorsqu'il s'agit d'une demande « précise », l'agent a besoin de téléphoner ou de questionner davantage la personne avant de pouvoir agir, c'est ce que l'on a démontré dans l'exemple précédent (déclaration de perte). Concernant la demande « moins précise », l'agent doit dans un premier temps faire préciser le motif de la demande (s'agit-il d'une déclaration de perte par exemple ?). Dans un second temps, il recherche le complément d'information pour agir ensuite. Enfin, concernant la dimension sociale, nous avons dégagé quelques critères sociaux et psychologiques.

En interrogeant les opérateurs, nous avons pu constater qu'ils traitent la demande de l'utilisateur en prenant en compte certains critères (l'urgence de la situation, l'agressivité de la personne...). Autrement dit, l'agent structure ses stratégies en fonction de la représentation qu'il se construit de l'utilisateur mais aussi du contexte social dans lequel il se trouve. La représentation de la situation est un moyen qui sert à réguler l'échange (1).

En associant la dimension sociale et cognitive, nous avons observé que l'agent mobilise à la fois des stratégies de dialogue et de régulation mais aussi des représentations qu'il se construit de l'utilisateur et du contexte. Lorsque la demande de l'utilisateur est précise par exemple, l'agent applique la procédure ou effectue une recherche d'action pour pallier au manque d'information. Il peut également faire une suggestion pour tenter de réguler le dialogue comme par exemple aller discuter avec le garagiste avant de porter plainte contre lui. On constate que le déroulement de la stratégie dépend du contexte social. Par exemple, l'agent peut très bien prolonger son action en aidant un chauffeur étranger à rechercher le nom d'une rue sur un plan de ville. Dans un autre contexte, lorsque l'accueil est surchargé, il donnera seulement le nom de la rue, sans autre explication. On s'aperçoit également que l'agent cherche à interrompre l'échange avec une personne fort peu respectueuse alors qu'il sera plus attentif envers une personne âgée qui vient de se faire voler son sac. Le rôle de la représentation sociale de l'autre (et de sa demande) interagit au cours du déroulement de l'échange, même si d'autres variables sociologiques et situationnelles interviennent dans la gestion de l'interaction (1).

CONCLUSION : UNE RELATION DE SERVICE PARTICULIÈRE

Peu de travaux ont été réalisés sur les institutions régaliennes telles que les commissariats de police c'est pourquoi il est important dans notre conclusion d'insister sur la particularité de ces situations (5). En effet, l'accueil se caractérise par le fait que les acteurs développent des ressources socio-cognitives qui déterminent considérablement la compréhension de la demande et la mise en œuvre du service associé.

L'agent ici interprète la réglementation pour trouver une réponse adéquate, on peut assimiler son travail à une phase d'enquête interactive. La demande spontanée de l'utilisateur devient une demande juridique traitable. La relation agent-utilisateur reste cependant marquée par une position de pouvoir officialisée et sous-tendue par une logique de répression et de sanctions possibles. Autrement dit la coopération agent-utilisateur est en porte-à-faux, elle varie selon le type de demande et les caractéristiques de l'utilisateur et plus largement par la situation de rencontre. Dans ce cadre, il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'une administration qui ne peut choisir son public, ni officiellement personnaliser et différencier le traitement de l'utilisateur et que la relation s'instaure le plus souvent dans un contexte d'urgence, voire de précarité. Enfin, cette relation « agent-utilisateur » dépend aussi de la confiance instaurée entre les protagonistes dans le sens où l'utilisateur arrive à l'accueil avec des problèmes personnels plus ou moins graves (vols, crime, drogue, femme battue...) qui nécessitent une attitude d'attention mais aussi de discrétion de la part de l'agent.

Finalement, ces éléments caractérisant les particularités de cette relation illustrent et interrogent la notion de co-action qui est au centre des études sur les relations de service. En cela, cette recherche apporte des réflexions théoriques et pratiques dans ce domaine récemment investi par l'ergonomie.

RÉFÉRENCES

- (1) Valléry, G., Bonnefoy, M-A, (1997), La relation de service dans les organismes publics à caractère social : entre le dire et le faire de l'agent, in Les relations de service, Performances humaines et techniques, 89, Toulouse,.
- (2) Monjardet, D., (1985), A la recherche du travail policier, Sociologie du travail, Paris.
- (3) Ghiglione, R. Bonnet, C. et Richard, J.F. (1990). Cognition, représentation, communication. Traité de psychologie cognitive 3. Bordas, Paris.
- (4) Fischer, G.N. (1999). Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale. Dunod. Paris.
- (5) Boucheix J-M, (2001), De l'analyse du travail à l'élaboration des objectifs de formation: les dialogues fonctionnels d'accueil au commissariat de police, Le Travail Humain, PUF, Paris.
- (6) Leplat J. (1997), Regards sur l'activité en situation de travail, Contribution à la psychologie ergonomique, Le travail humain, PUF, Paris.