

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Impact de l'interdépendance entre profils d'agent et d'utilisateur sur le processus décisionnel des 'bureaucrates au guichet': le cas de la police aérienne

Auteurs : DUJARDIN Romain & MARIAGE Gwendoline
Promoteur : MOYSON Stéphane
Lecteur : GREGA Pierre
Année académique 2018-2019
Master 60 en sciences politiques

Remerciements

Nous tenons à remercier notre promoteur, le Professeur Stéphane Moyson pour la contribution qu'il a soigneusement apportée à la réalisation de ce mémoire. Nous le remercions pour ses précieux conseils et recommandations ainsi que, pour le soutien et la confiance qu'il nous a accordés tout au long de notre cursus.

Nous remercions également l'équipe de la police aérienne de Charleroi ainsi que son Commissaire, Vincent Mathy pour l'attention accordée à notre recherche.

Résumé

L'aéroport, espace dans lequel transitent quotidiennement des passagers de diverses nationalités, engendre la nécessité d'une fonction de contrôle de l'immigration. Ce contrôle est assuré par les agents frontaliers qui ont pour tâche de vérifier la conformité des passagers. Ainsi, chaque agent frontalier se trouve en interaction directe avec les passagers et, lors du contrôle, les passagers sont soumis à des pratiques de profilage et de catégorisation de la part des agents.

Pour analyser cette interaction nous avons eu recours à la théorie de la « Street-Level Bureaucracy » mise au point par Michael Lipsky (2010) et qui, depuis lors, a été étudiée par de nombreux auteurs tels que Hupe & Hill (2007). Cette théorie étudie l'interaction entre les agents de première ligne et les citoyens-clients qui a lieu au sein des administrations publiques. Cependant, sa contribution dans le domaine de l'immigration est assez faible. Par ailleurs, les effets du profil des agents de première ligne et les effets du profil de leurs citoyens-clients sur la nature des décisions prises par les premiers à l'égard des seconds a déjà fait l'objet de recherches. Par contre, les effets de l'interaction entre ces profils n'ont jamais été modélisés.

Notre question de recherche est la suivante : Quel rôle joue le profil d'un agent de première ligne en interaction avec le profil d'un usager non-ressortissant de l'espace Schengen sur les décisions que prennent les premiers à l'égard des seconds en Belgique ? Afin de répondre à cette question, nous avons étudié le cas de la police aérienne de Charleroi. Les agents frontaliers ont comme tâche principale le contrôle de l'immigration. Cette étude a été menée sur base d'une analyse thématique de huit entretiens semi-directifs auprès d'agents frontaliers.

Les résultats montrent l'existence d'un lien entre le profil d'un agent et celui d'un usager non-ressortissant de l'espace Schengen qui peut exercer une influence sur le processus décisionnel de l'agent. Notre étude s'est focalisée sur le degré de tolérance dans la décision émise par un agent. Nous avons distingué deux profils d'agents – « l'humaniste » et « le procédurier » et deux profils de citoyens-clients – « le bon élève » ; c'est-à-dire celui qui se conforme effectivement aux règles, et « le bon auteur », c'est-à-dire celui qui raconte une histoire crédible pour justifier certains écarts. Nos résultats suggèrent que seul l'agent « humaniste » a tendance à être plus tolérant face à un passager « bon élève ». Vis-à-vis d'un passager « bon auteur », un agent « humaniste » se montrera plus tolérant tandis qu'un agent « procédurier » se montrera moins tolérant.

Enfin, tous les profils d'agents ont tendance à être moins tolérants face à un passager désagréable. En conclusion, nous présentons quelques implications théoriques et pratiques de ces résultats.

Table des matières

1	Introduction	7
2	Analyse de la littérature	10
2.1	Le profil des usagers	10
2.1.1	L'origine nationale et l'appartenance ethnique	10
2.1.2	Le comportement et l'apparence physique	11
2.1.3	Le risque comme critère de sélection	12
2.2	Le profil des agents	14
2.2.1	La construction des représentations	14
2.2.2	Vers une typologie des agents	16
2.3	L'appréciation personnelle comme facteur décisionnel	18
2.3.1	La lutte contre la fraude	18
2.3.2	Le discernement de la véracité du récit	20
2.3.3	Le jugement différentiel	20
2.4	Synthèse	21
3	Concepts et théories	22
3.1	La Street-Level Bureaucracy	22
3.2	La catégorisation sociale	24
3.3	La relation de service versus relation de contrôle	25
3.4	Synthèse	25
4	Théorie et cadre d'analyse	27
4.1	Cadre d'analyse	27
4.1.1	Schématisation	29
4.1.2	Profils d'agents : le « procédurier » et « l'humaniste »	30
4.1.3	Profils de passagers : le « bon auteur » et le « bon élève »	31
4.1.4	Fruit de l'interaction entre profils d'agents et des profils de passagers : La tolérance plus ou moins grande des premiers à l'égard des seconds	32
4.2	Synthèse	33
5	Méthodologie	34
5.1	Justification du cas d'étude	34
5.2	Contextualisation	34
5.2.1	Procédures	35
5.2.2	Règlements	36
5.3	Collecte des données	39
5.4	Méthode d'analyse	39
6	Résultats	41
6.1	Analyse thématique	41
6.1.1	Analyse par agent	41
6.1.2	Analyse des rubriques	65
7	Discussion	70
7.1	Théorie et résultats	70
7.2	Test des hypothèses	72

7.2.1	Hypothèse n°1	72
7.2.2	Hypothèse n°2	73
7.2.3	Thèmes secondaires	73
8	Conclusion.....	75
9	Bibliographie.....	79

1 Introduction

Actuellement, la question de l'immigration occupe une place importante dans notre société. C'est un problème social auquel les politiques tentent d'apporter une solution par l'élaboration d'une politique publique. C'est pourquoi, nous avons choisi de nous intéresser au déroulement de l'interaction entre un agent de l'État et un usager non-ressortissant de l'espace Schengen dans le cadre de la police aérienne. L'aéroport est un espace dans lequel transitent quotidiennement des passagers de diverses nationalités, engendrant la nécessité d'une fonction de contrôle de l'immigration. Ce contrôle est assuré par les agents frontaliers qui ont pour tâche d'assurer la sécurité du pays et de vérifier la conformité des passagers. Ainsi, chaque agent frontalier se trouve en interaction directe avec les passagers et, lors du contrôle, les passagers sont soumis à des pratiques de profilage et de catégorisation de la part des agents.

Pour analyser cette interaction, nous avons mobilisé l'approche de la « Street-Level Bureaucracy » mise au point par Lipsky (2010) et qui, depuis lors, a été étudiée par de nombreux auteurs tels que Hupe & Hill (2007) et a ainsi pris une importance considérable dans le domaine de l'administration publique. Cette théorie permet d'étudier l'interaction entre les agents de première ligne et les citoyens-clients qui a lieu au sein des administrations publiques. Le travail administratif est confié aux bureaucrates qui agissent et prennent des décisions au nom de l'État. Les agents au guichet bénéficient d'une large autonomie vis-à-vis de l'administration. Ils sont en interaction directe avec les usagers et ont la responsabilité de prendre des décisions les concernant grâce au pouvoir discrétionnaire, qui leur permet d'interpréter les règles selon leur appréciation personnelle. Celle-ci est influencée par un processus de catégorisation sociale. Susan Fiske (2015) définit la catégorisation sociale comme un processus au cours duquel les individus sont classifiés dans des catégories par eux-mêmes ou par les autres en fonction de caractéristiques qu'ils présentent. Ainsi, nous pouvons supposer que la catégorisation sociale a lieu lorsque les agents perçoivent les usagers d'une certaine manière en fonction de leurs caractéristiques établissant leur profil. Cette catégorisation a ensuite un impact important sur les décisions que prennent les agents à l'égard des usagers. Par exemple, aux frontières, les agents filtrent les individus « désirables » et les individus « indésirables » selon le pays de provenance. Les individus sont ainsi classés selon le critère de « risque » se traduisant par la crainte d'une migration irrégulière des individus, ou encore la crainte d'une menace pour la sécurité.

Le pouvoir discrétionnaire soulève des enjeux pratiques et théoriques. Les enjeux pratiques du pouvoir discrétionnaire concernent les comportements des agents. Malgré les règles, a priori uniformes pour tous, les agents de première ligne adoptent des comportements vis-à-vis des usagers qui peuvent diverger selon leur propre profil mais également selon le profil des usagers avec lesquels ils se trouvent en interaction. Pour exécuter leur travail, les agents vont par ailleurs s'appuyer sur des mécanismes d'adaptation tels que des routines ou l'écramage, qui consistent à sélectionner, favoriser ou défavoriser un usager. Ces comportements impactent le traitement des demandes des usagers et peuvent donner lieu à des discriminations. A l'inverse, ce pouvoir discrétionnaire permet aussi à l'agent d'avoir une plus grande marge de manœuvre dans ses décisions pour accorder plus de temps aux usagers ou pour s'adapter à leurs besoins. Les enjeux théoriques concernent le manque de recherche à propos de la « Street-Level Bureaucracy » dans le domaine de l'immigration en comparaison à d'autres domaines. D'après notre recherche littéraire, il existe bel et bien des études portant sur une catégorisation des usagers par les agents ainsi que l'existence de différents profils d'agent mais il n'existe a priori aucune étude portant sur l'existence d'un lien entre le profil d'un agent et le profil d'un usager intervenant dans le processus décisionnel.

Dès lors, notre question de recherche est la suivante : Quel rôle joue le profil d'agent de première ligne en interaction avec le profil d'un usager non-ressortissant de l'espace Schengen sur les décisions que prennent les premiers à l'égard des seconds en Belgique ? Cette question de recherche est examinée à partir d'un cadre analytique dans lequel nous avons créé des catégories de profils pour les agents et pour les usagers non-ressortissants de l'espace Schengen. La première hypothèse que nous avançons est l'existence d'une situation de conformité à laquelle correspondent les passagers dits « bon élèves », c'est-à-dire ceux qui respectent parfaitement les règles. L'agent « humaniste » et l'agent « procédurier » auront tendance à être plus tolérants face à ce type de passager. La deuxième hypothèse est l'existence d'une situation de non-conformité à laquelle correspondent les passagers dits « bons auteurs », c'est-à-dire ceux qui sont en mesure de faire accepter des écarts par rapport à la règle (par ex. absence de tel ou tel document) en présentant une histoire convaincante pour sensibiliser l'agent aux frontières. Face à ce type de passager, l'agent « humaniste » aura tendance à être plus tolérant tandis que l'agent « procédurier » aura tendance à être moins tolérant.

La méthodologie mobilisée dans ce travail est une enquête de terrain dans laquelle nous avons récolté nos données de manière qualitative. Nous avons mené des entretiens semi-directifs auprès de huit agents de la police aérienne de Charleroi. Ceux-ci interagissent directement avec les citoyens non-ressortissants de l'espace Schengen et contrôlent l'immigration à l'aide des documents et des motifs de voyage que leur présentent ces derniers. Afin de procéder à l'analyse des données, nous avons opté pour la méthode d'analyse thématique qui fait « appel pour résumer et traiter son corpus, à des dénominations que l'on appelle les “thèmes” » (Mucchielli & Paille, 2008, p. 161). Le chercheur obtiendra une variété de thèmes qu'il devra classer et analyser afin de répondre à sa question de recherche et ainsi vérifier les hypothèses qu'il a posées.

Après un exposé de la littérature scientifique mobilisant l'approche de la « bureaucratie au guichet » dans le contexte de l'immigration, nous présenterons les concepts et la théorie qui ont structuré notre propre recherche. Ceux-ci permettent ensuite de décrire et de schématiser le cadre d'analyse et les hypothèses de la recherche. Dans la partie méthodologique du travail, nous présentons le contexte empirique de la recherche ainsi que les méthodes de collecte et d'analyse des données. La partie suivante est consacrée à la présentation des résultats. Après les avoir discutés, nous concluons par quelques implications théoriques et pratiques.

2 Analyse de la littérature

Dans cette partie, nous présentons une revue de la littérature scientifique existante consacrée aux interactions entre agents de première ligne et les usagers dans le contexte migratoire. Bien que la littérature à ce sujet soit assez faible, celle-ci nous a permis de constater une catégorisation des usagers par les agents ainsi que l'existence de différents profils d'agent. Ainsi, cette analyse littéraire est divisée en deux sections. La première vise à démontrer les bases à partir desquelles nous pouvons constater une construction de profil au niveau des usagers non-ressortissants d'un pays tandis que la seconde montre celles permettant de constater une variété de profils au niveau des agents.

2.1 Le profil des usagers

L'analyse de la littérature scientifique montre qu'il y a au niveau de la bureaucratie au guichet, une catégorisation des individus en fonction de différents critères. Les agents en interaction avec un usager utilisent de manière systématique des critères dits subjectifs, donnant une représentation de l'individu sur lequel ils doivent prendre une décision. Aux travers de ces caractéristiques, l'agent prend sa décision en fonction du « mérite » de l'usager face à lui. Dubois (2003) parle du « bon pauvre », c'est-à-dire celui qui mérite l'attention et qui est reconnaissant. A l'inverse, le « mauvais pauvre » est celui qui profite du système. Cette idée de « mérite » est également présente chez Spire (2005) pour qui l'agent issu du monde ouvrier définit le bon étranger comme quelqu'un de travailleur participant à l'effort productif national en opposition au mauvais étranger abusant du système. Dans la littérature scientifique, les critères dont l'impact a été le plus souvent étudié sont : l'origine nationale, le statut social, le comportement ou encore l'attitude vestimentaire. Nous présentons les principaux résultats de ces recherches dans la suite de cette section.

2.1.1 L'origine nationale et l'appartenance ethnique

Les individus sont catégorisés et hiérarchisés selon l'origine nationale et l'appartenance ethnique. Dans son étude sur l'administration de l'immigration en France, Spire (2005) insiste sur le fait qu'il y a eu dans la période de l'après-guerre, une sélection selon la nationalité des individus. Cette sélection est présente dans les pratiques de contrôle aux frontières, notamment à l'aéroport.

En effet, les agents frontaliers mettent en place des pratiques de sélection selon une méthode de triage, de catégorisation et de profilage des voyageurs. Selon Spire (2010), les agents attendent des migrants qu'ils incarnent le « client idéal, prêt à se conformer à toutes les injonctions » (Spire, 2010, p.29). Ces méthodes permettent de gérer les risques et de limiter le contrôle aux catégories qui éveillent leurs soupçons (Crosby et Rea, 2016).

Selon Crosby et Rea (2016), le profil migratoire est réalisé à partir des tendances, de l'actualité et sur les origines nationales présentant un haut risque à contourner les lois sur l'immigration. Ainsi, la sélection des individus permet de les étiqueter de potentiels « migrants irréguliers ». Ils acquièrent alors un statut à la fois de personnes non-admissibles et de personnes indésirables, et subissent une transformation de leurs droits en privilèges selon la volonté des agents. Par exemple, les migrants originaires de l'« Afrique noire » sont généralisés comme étant des individus qui perdent leurs documents et qui présentent des dossiers incomplets. De la même façon, les migrants verront leurs chances diminuées en raison de la suspicion générée par l'apparence physique pouvant faire référence à l'appartenance à une religion. Le critère de nationalité joue également un rôle dans la procédure d'éloignement des étrangers. En effet, les agents accordent plus d'importance à certains dossiers en fonction de la nationalité car il existe une coopération entre le service et certains consulats ; ce qui permet ainsi « d'augmenter le nombre de reconduites effectives » (Spire, 2010, p.29)

2.1.2 Le comportement et l'apparence physique

Selon Spire (2010), les migrants sont catégorisés selon leur comportement, leur tenue vestimentaire, leurs réponses aux questions ou encore leur conduite dans l'interaction. Il met en avant les résultats pertinents d'un anthropologue, récoltés dans le cadre d'une étude portant sur les conditions d'accueil des réfugiés en Suède : « la probabilité d'obtenir le statut diminue si le candidat apparaît trop joyeux ou enjoué ; on attend de lui qu'il soit passif, déprimé et qu'il fasse preuve de gratitude envers l'agent qui le reçoit. » (Gaham cité dans Spire, 2010, p. 29-30)

Dubois (2003), dans son étude sur la relation au guichet des allocations sociales, fait également part de l'influence du comportement, du langage et de la tenue vestimentaire d'un individu se présentant au guichet. De plus, les stéréotypes relatifs à l'attitude vestimentaire ou au langage sont utilisés par les agents pour suspecter les individus de « faux » pauvre.

Le niveau de sévérité de ceux-ci est d'autant plus grand pour ces individus que pour les individus jugés de « vrai » pauvre, mais souvent suspectés de remplir de fausses déclarations. Selon Dahlvik (2017), il faut prendre en considération le comportement des migrants lors de l'interaction. Celui-ci peut être interprété selon les circonstances contextuelles, l'éducation, l'appartenance sexuelle et culturelle ou encore le sentiment de peur et de manque de confiance. L'auteur a relevé dans ses entretiens l'affirmation de certains agents, d'être influencés par l'apparence et le comportement d'une personne. Au moment de prendre une décision, ils partent de ce que les migrants ont dit mais également de l'impression qu'ils ont donnée.

Heyman (2009) mentionne une catégorisation à l'aide d'un « sixième sens » selon le comportement et les récits, que ce soient, ceux racontés par les individus ou ceux racontés à leurs propos, mais également selon certains stéréotypes tels que : l'origine ethnique, la classe sociale ou encore le genre. L'auteur relève la présence d'indices chez les officiers de l'immigration comme celui de la nervosité de l'individu, n'impliquant pas de représentation sociale. Il affirme que ces officiers développent leur propre catalogue de critère de prédiction variable en fonction de l'individu.

Enfin, Sager (2017) affirme également le rôle important de la classe sociale des individus dans l'interprétation des agents. En effet, ceux-ci se basent sur des critères sociaux, géographiques ou encore comportementaux afin de se fonder une impression à propos des individus se présentant à eux. De cette impression ils déterminent ensuite leur niveau de légalité.

En d'autres termes, les caractéristiques physiques principales des usagers qui influencent les décisions des agents sont l'attitude, le langage, la tenue vestimentaire, la culture et l'origine sociale.

2.1.3 Le risque comme critère de sélection

Les agents de première ligne dans le domaine de l'immigration et de la police ont comme pratiques de contrôle l'évaluation du « risque ». Ceux-ci filtrent les individus selon leur niveau de risque après les avoir catégorisés en fonction de leur nationalité ou de leur statut social.

Selon Infantino (2010), les migrants sont catégorisés selon des critères de nationalité et de statut social qui généreraient un certain « risque ».

De plus, les migrants sont également catégorisés selon leur « bonne foi ». Ceux considérés comme tels subissent moins de contrôles que ceux sur qui pèse le doute quant aux objectifs de séjour ou encore quant à l'intention de retour vers le pays d'origine.

Les pratiques de frontière consistent également à évaluer le « risque migratoire » que représente chaque individu. Les agents filtrent les individus désirables des indésirables, selon le pays de provenance. Les individus sont classés selon le critère de « risque » se traduisant par la crainte d'une migration irrégulière des individus, ou encore la crainte d'une menace pour la sécurité. Ainsi, il y a une distinction entre les voyageurs désirables et les voyageurs indésirables, n'ayant pas les moyens légitimes de mobilité. Ils mettent en place des pratiques de filtrage ou de blocage des individus essayant de contourner les lois d'immigration et de mobilité. (Crosby et Rea, 2016)

La catégorisation selon le « risque » est aussi présente chez Heyman (2009). Certains types d'individus sont perçus comme illégaux et catégorisés comme des sujets à « risque » en fonction de critères relevant de l'origine sociale ou de leur statut social : par exemple, l'origine mexicaine et la classe ouvrière. Ainsi, une petite infraction de la part de ces individus a de graves conséquences. Au sein d'autres catégories sociales, les contrôles seront moindres, que leur comportement envers la loi soit bon ou mauvais. Ainsi, les personnes d'origine mexicaine sont systématiquement stigmatisées comme « étranger clandestin ».

Heyman (2009) affirme qu'il existe une distinction entre deux catégories d'individus : ceux classés comme « délinquant » et ceux classés comme respectueux des lois. Les premiers seront soumis à une stigmatisation et à un contrôle par les forces de police. Il parle du risque que confère la première catégorie et de la confiance que confère la seconde. Cet accord de confiance à l'une, et la considération d'un risque à l'autre, fait l'objet de pratiques discriminantes de la part des agents et introduit une inégalité entre les différents groupes sociaux.

Sager (2017) fait également référence à la notion de risque dans son étude, les agents l'évaluent en fonction des caractéristiques qu'ils perçoivent tels que la nationalité, la classe ou encore le statut professionnel.

2.2 Le profil des agents

De la même manière que pour les usagers, la littérature scientifique nous permet de constater qu'il existe au sein de la « bureaucratie au guichet », plusieurs profils d'agent. En effet, il existe des divergences entre les agents responsables des décisions, celles-ci sont souvent traduites en termes moraux : « les durs » contre « ceux qui sont humains » (Spire, 2010).

Les agents sont d'apparence neutre mais derrière cette neutralité se cache leur représentation des étrangers, ce qui se traduit par une préférence pour l'une ou l'autre catégorie d'étranger (Spire, 2010).

De plus, contrairement à l'étude d'Alexis Spire, qui affirmait que l'ancienneté avait tendance à rendre les agents plus intransigeants et moins compassionnels qu'à leur début, pour Mascini (2008) les agents avec beaucoup d'expérience ne sont pas plus négatifs et cyniques envers les demandeurs d'asile que ceux avec peu d'expérience. Pour Dubois (2003), la sensibilité aux situations vécues par les autres peut s'accroître avec l'ancienneté.

2.2.1 La construction des représentations

Il existe un certain nombre de facteurs intervenant dans la représentation des usagers qu'ont les agents au guichet de l'immigration. Nous distinguons, dans la littérature existante, les caractéristiques personnelles et professionnelles des agents, leurs convictions, valeurs et représentations du monde qui leur sont propre. La revue de la littérature scientifique, nous permet également de distinguer deux mécanismes de représentation : la notion « d'habitus » et la sociologie spontanée.

Les caractéristiques personnelles

L'influence des opinions politiques et personnelles est fréquemment rencontrée chez les agents de l'immigration. L'opinion et les valeurs occupent une grande place dans l'appréciation personnelle des agents. En effet, les caractéristiques et les convictions des agents peuvent entraîner des inégalités procédurales (Mascini, 2008). Bouchard et Wake Carroll (2002) font également référence à ce facteur en relevant les propos d'un agent au guichet. Celui-ci raconte qu'il a refusé une demande à un couple musulman car le mari semblait très autoritaire et pas très égalitaire envers sa femme. L'homme a justifié son choix par l'égalité des femmes au Canada et que la situation de la femme faisait partie du contrat moral lorsqu'ils immigrèrent.

Nous avons aussi observé que la préférence pour une politique d'asile laxiste est plus grande parmi les employés avec un passé de travailleur humanitaire et parmi les employés libéraux tandis que les agents ayant un passé professionnel dans le système judiciaire, auraient plus tendance à refuser les demandes (Mascini, 2008).

Dahlvik (2017) fait également référence aux profils des agents, il mentionne les caractéristiques personnelles des agents. Selon lui, les fonctionnaires sont influencés par leur expérience, leur âge, leur genre, leurs convictions, leurs préjugés ou encore leurs préférences lorsqu'il s'agit de prendre des décisions. Dès lors, ceux-ci sont susceptibles de ne pas prendre la décision la plus correcte. Selon Sager (2017), les agents d'immigration utilisent leur pouvoir discrétionnaire en fonction de catégories et de perspectives idéologiques telles que libérales, nationalistes et capitalistes afin d'évaluer le critère « risque ».

Pour Dubois (2003) le rapport au poste oriente la construction du rôle des fonctionnaires. Selon le profil, les agents accordent plus ou moins d'importance à la détection de la fraude.

Ainsi, l'engagement du guichetier, son tempérament, son âge et son expérience déterminent la manière dont celui-ci interprète sa mission et la manière dont il l'exécute.

Enfin, tout comme les agents ont une représentation des usagers et les catégorisent, les migrants ont également des représentations des guichetiers. On peut le constater à travers le choix que font les migrants de se diriger vers certains guichets plutôt que d'autres. (Infantino, 2010)

La notion d'habitus et la sociologie spontanée

Les caractéristiques personnelles sont à l'origine du vécu des individus (Dubois, 2003). Ainsi, nous pouvons assimiler ces propos à la notion d'« habitus » telle que définie par Bourdieu (1984). En effet pour lui, « l'habitus » détermine les manières d'être de chacun qui sont liées à l'histoire individuelle, il dépend des trajectoires sociales. Les individus pensent et agissent selon leur « habitus étant un système de dispositions durables et transposables » (Bourdieu, 1984). Il ajoute que cet « habitus » est apparenté à la notion d'habitude étant donné qu'il a une influence au niveau de plusieurs domaines de la vie. De plus, la notion d'« habitus » englobe la notion d'« ethos qui est un système de valeurs implicites que les gens ont intériorisées depuis l'enfance et à partir duquel ils engendrent des réponses à des problèmes extrêmement différents » (Bourdieu, 1984, p.228).

La notion d' « ethos » apparaît de manière plus tangible dans l'étude de Spire (2005) et de Zarca (2009). Spire (2005) dans son étude à la préfecture de la police de Paris, mentionne la présence d'un « ethos préfectoral » dans les pratiques des agents. Il le définit comme étant une certaine forme de morale professionnelle influencée par les positions et trajectoires des agents chargés d'appliquer le droit. Cet ethos permettrait selon lui, de mieux comprendre les décisions prises.

Zarca (2009), nous parle d'un ethos professionnel défini selon les dispositions acquises par l'expérience et qui consiste à apprendre non seulement ce qu'il convient de faire pour respecter les règles non écrites de son art, mais encore comment échanger avec ses confrères et les juger en tant que professionnels : « ce qui fait qu'on les admire, qu'on les estime ou qu'on les méprise. » (Zarca, 2009, p.352)

De plus, pour Dubois (2003), les agents exerceraient une sociologie spontanée qui est « une construction des objets selon les représentations sociales du sens commun, un sociologue ne peut construire ses objets qu'en rompant avec ce qui se donne spontanément à lui » (Bourdieu et Passeron, 1966). Pour l'auteur, l'instinct des agents interviendrait plus encore que la psychologie ou l'habitude dans les pratiques professionnelles. Les agents utilisent dans leur prise de décision, des schèmes qu'ils ont intériorisés au cours de leur expérience personnelle, influencés par leur trajectoires et dispositions individuelles, bien plus que par des standards institutionnels. Cet instinct catégorise de manière hâtive des individus porteurs de « stigmates » conformément au sens donné par Goffman (Dubois, 2003).

2.2.2 Vers une typologie des agents

Dans « l'asile au guichet », Spire (2007) définit trois catégories de personnes que nous pouvons retrouver au guichet de l'asile. Ces trois catégories sont définies en fonction de la position de la personne dans la société et donc de son jugement concernant la politique migratoire. En d'autres termes, leur opinion personnelle et politique, va influencer leur manière d'effectuer leur travail en utilisant leur pouvoir discrétionnaire. Selon la catégorie, l'application du droit des étrangers par les agents, se conçoit sur le mode de la compassion, de l'intransigeance ou de l'indifférence. Nous pouvons distinguer les « réfractaires du guichet », « les gardiens du temple » et les « pragmatiques du guichet ».

Les réfractaires du guichet

« Les réfractaires du guichet » sont les agents éprouvant une forme de compassion envers les migrants. Cette compassion les éloigne du registre juridique, ils se considèrent investis d'une mission d'accueil, sans que cette forme de « dévouement » ne soit ni reconnue, ni récompensée par l'institution (Spire, 2007). Selon les entretiens réalisés par l'auteur, il semblerait qu'avec l'ancienneté, les agents s'éloignent de leurs convictions politiques et se conforment aux normes véhiculées par l'institution. Dubois (2003) fait également référence à la compassion lors de son étude sur les relations aux guichets. Selon lui, la compassion est influencée par le facteur de proximité avec l'utilisateur tel que l'âge, le sexe, la situation ou la position sociale. Par exemple, une femme avec des enfants peut comprendre celles qui en ont. La compassion peut également se voir à travers la charité des agents, par exemple celui qui verse de l'argent avant le jugement ou encore celui qui s'engage personnellement et verse une somme qui lui est propre. Spire (2007) et Dubois (2003) mentionnent tous les deux que les agents compassionnels exercent leur travail pour venir en aide aux autres, mais n'aiment pas le devoir de contrôle assigné à leur rôle.

Selon Vega (2018), les agents d'immigration se voient comme des « gardiens bienveillants » mettant à l'aise les migrants grâce à leur approche humaine.

Les entrepreneurs de la morale

« Les gardiens du temple » ou « entrepreneurs de la morale » sont les agents avec une certaine ancienneté et faisant preuve d'intransigeance par rapport à la politique migratoire. Ils sont loyaux envers l'institution et leur but est d'empêcher l'étranger fraudeur de parvenir à ses fins (Spire, 2007). Ce type d'agent apparaît également dans l'étude d'Infantino et Rea (2012) : les agents visas se voient investir d'une mission de défense des intérêts supérieurs de la Belgique. Cette idée apparaît également auprès des agents de la police des frontières américaines qui se sentent fiers de pouvoir protéger l'État des « criminels » et des « terroristes ». (Vega, 2018)

« Les entrepreneurs de la morale » apparaissent également dans l'étude de Maybriitt Jill et Alexis Spire (2014), sur la « Street-Level Bureaucracy » dans les consulats français au Cameroun et en Tunisie. Ceux-ci ont remarqué la diffusion d'une « culture de la méfiance » chez les agents. Il y a en permanence une suspicion de fraude, lorsqu'ils doivent analyser une demande de visa, d'autant plus lorsqu'elle précède un mariage.

La troisième catégorie est celles des agents exerçant leur travail avec une forme d'indifférence, « les pragmatiques au guichet ». Ceux-ci ont une distance affichée à l'égard de toute considération morale susceptible de perturber leur pratique professionnelle (Spire, 2007). Nous retrouvons chez ces personnes, une certaine tendance à enfreindre les normes institutionnelles rendue possible par l'absence de contrôle dans l'administration. Geneviève Bouchard et Barbara Wake Carroll (2002), décrivent également ce type d'agent. En effet, elles ont relevé que les agents font preuve d'une grande neutralité dans leurs actions et ont une confiance en l'interprétation des normes officielles.

2.3 L'appréciation personnelle comme facteur décisionnel

Les agents de première ligne exercent un certain nombre de pratiques, issues de leur pouvoir discrétionnaire afin de traiter la demande d'un usager. En effet, que ce soit au niveau de l'immigration, de la fiscalité, de l'emploi ou encore de l'aide sociale, les agents ont recours à des pratiques relevant de leur pouvoir d'appréciation personnelle telles que la lutte contre la fraude, le discernement de la véracité du récit et le jugement différentiel.

2.3.1 La lutte contre la fraude

Comme nous l'avons constaté dans les points précédents, la lutte contre la fraude constitue une grande partie de la mission des bureaucrates aux guichets. Que ce soit dans les guichets des allocations sociales, des demandes d'asile, des mariages de migration ou encore au niveau des contrôles aux frontières, cette lutte vise pour les agents, à assurer le maintien de l'ordre public dans l'optique de préserver la stabilité interne du pays (Infantino, 2010). Il existe une mise en place de routine de travail pour filtrer la migration dite régulière (Infantino, 2013).

Selon Maskens (2013) la lutte contre les mariages frauduleux entre migrants et nationaux, semble être un thème généralisé et structurant le champ de la migration de mariage. Nous pouvons constater dans plusieurs pays européens, l'émergence de régulation de plus en plus stricte au niveau des mariages, avec comme justification la présence d'« abus ». Pour détecter les mariages frauduleux il existe différents tests et procédures consistant à réaliser une distinction entre « vrai » et « faux » mariage. Cette lutte contre les « abus » est également présente chez les agents consulaires de visas.

En effet, ceux-ci prennent leurs décisions selon des critères visant à traquer les « abus » tels que le recours aux avantages sociaux qui n'est selon eux ni légitime, ni basé sur un mérite (Infantino et Rea, 2012). Ils élaborent des pratiques visant à débusquer les « fraudes » afin de ne pas « se faire avoir ». Nous pouvons constater cette idée chez Spire (2008) : lorsque des agents découvrent une fraude, cela correspond pour eux à une humiliation personnelle, et ils disent « s'être fait rouler dans la farine ».

La lutte contre la fraude est accompagnée par le facteur de suspicion. En Europe, la suspicion à l'égard des étrangers est en partie généralisée par la criminalisation des migrants ou encore par l'emphase politique sur la sécurité (Maskens, 2013). Cette idée de sécurité est également présente chez Infantino (2010). Selon l'auteure, la politique migratoire contient des actions de sécurisation qui se traduit par des pratiques de blocage et de filtrage avant le déroulement de l'interaction entre le demandeur et l'agent. La criminalisation des étrangers apparaît également dans l'étude de Vega (2018) : celle-ci permet aux agents de contester la moralité des immigrants. Cette contestation se fait également en mettant en doute leur identité.

Les agents qui veulent lutter contre la fraude, évaluent le « risque » que représente l'individu. Pour Infantino (2010), la principale composante du « risque » est l'immigration irrégulière. Celui-ci est le fondement de la plupart des décisions et ce, malgré qu'il ne soit défini dans aucune norme administrative (Spire, 2005). De plus, la logique de soupçon migratoire découle de la volonté des agents à vouloir maintenir l'ordre, de gérer les risques et menaces possibles ou encore de prévenir la fraude (Infantino, 2010). Cette évaluation du « risque » est présente chez Heyman (2009) : les officiers évaluent le risque lorsqu'ils doivent sélectionner les individus qu'ils vont contrôler. Ils catégorisent les individus selon les risques potentiels qu'ils évoquent ou le cas échéant, selon la confiance. De plus, les théories du risque doivent prendre en considération à la fois le phénomène de soupçon et celui de confiance.

Infantino et Rea (2012), mentionnent également la présence de l'évaluation du « risque migratoire » lors du traitement d'une demande de visa. Les agents consulaires mettent en place des pratiques qui consistent à analyser le risque d'établissement légal à partir de l'obtention du visa. Pour ce faire, ils analysent les dossiers en termes de fiabilité. La forme et l'intensité varient en fonction des agents. Ces auteurs parlent d'un autre critère d'appréciation qui est celui des « attaches au pays » censé augmenter la probabilité de retour du demandeur.

De plus, la généralisation du soupçon par rapport à un usage détourné de la demande de visa, à tendance à augmenter plus on monte dans la hiérarchie du consulat (Infantino et Rea, 2012).

2.3.2 Le discernement de la véracité du récit

Lors de l'interaction entre un agent et un migrant, nous pouvons constater l'importance du facteur de crédibilité. Selon Dahlvik (2017), la crédibilité d'un récit est jugée selon l'appréciation personnelle de l'agent et donc selon son sentiment à l'égard de ce qui est raconté, certains disent « sentir » que ce que raconte le demandeur d'asile est faux.

De plus, les fonctionnaires apprécient ce que disent les demandeurs en fonction des détails, de leur connaissance générale au niveau de la géographie, des partis politiques de leur pays d'origine ou encore de leurs expériences personnelles. Dès lors, ces connaissances servent à juger la crédibilité des faits. Ainsi, étant donné que la preuve est essentielle dans le traitement d'une demande, l'insuffisance de preuve de ce qu'affirme le demandeur est souvent la cause d'un refus envers sa demande (Spire, 2010). Cependant, des récits non prouvés mais crédibles peuvent combler à l'absence de preuve disponible (Dahlvik, 2017).

Selon Z. Brodtkin (2012), les bureaucrates doivent être perçus comme les intermédiaires des politiques, avec d'un côté un devoir de responsabilité envers leur « clients » et d'un autre une adaptation environnementale composée d'exigences politiques et de gestion.

2.3.3 Le jugement différentiel

Lors de l'interaction, les migrants sont soumis à une discrimination de la part des agents. Spire (2010) parle d'une double discrimination. La première consiste à les soumettre à un statut dérogatoire par rapport aux nationaux. La seconde consiste à accorder des faveurs ou des défaveurs à un étranger plutôt qu'à un autre. Ce facteur de faveur ou de défaveur se traduit par l'accord de privilèges à certains et de pénalités pour d'autres, en fonction de l'appréciation personnelle de l'agent responsable de la décision. Ces droits et avantages auxquels peuvent prétendre les usagers sont plus difficiles à obtenir dans le domaine de l'immigration que dans les autres domaines de l'administration publique étant donné que les usagers disposent de certaines preuves les permettant de prouver ce qu'ils affirment (Dahlvik, 2017).

Ainsi, les agents de l'immigration sont face à des conditions de travail complexes telles que l'incertitude due à un ensemble de preuves contradictoires ou manquantes, ce qui peut se traduire par une décision basée sur de simple appréciation (Dahlvik, 2017).

Brodkin (2012), parle du dispositif de contrôle qu'a introduit le gouvernement fédéral des États-Unis lors de la réforme de la « Street-Level Bureaucracy ». Ce système de surveillance a permis de sanctionner des erreurs de générosité relatives à l'absence de document ou de documents inexacts.

Enfin, selon Goffman (1975), dans la société nous avons les « normaux » et les « stigmatisés », c'est-à-dire les personnes présentant des caractéristiques différentes des normaux. Les étrangers se retrouvent souvent dans la catégorie des stigmatisés. D'un côté, ils se retrouvent dans cette catégorie, dû à leur différence culturelle par rapport aux habitants du pays d'accueil car ils ne possèdent pas la même langue, les mêmes traditions ou les mêmes coutumes que ces derniers. D'un autre côté, la population a tendance à stigmatiser les étrangers, par exemple, si il y a un constat d'un taux plus élevé de criminalité chez les migrants, tous les migrants seront caractérisés de criminelle ou de délinquant (Martiniello & Rea & Dassetto, 2007).

2.4 Synthèse

En conclusion, l'analyse de la littérature scientifique nous montre l'existence de profils au niveau des migrants et au niveau des agents. Elle nous montre également les caractéristiques qui en sont à l'origine, mais celle-ci ne montre pas l'interaction fonctionnant entre ces deux profils. C'est autour de cette interaction que notre recherche va s'articuler, nous allons tenter de démontrer si celle-ci peut exercer une influence dans le processus décisionnel de l'agent.

3 Concepts et théories

Dans cette partie nous allons exposer les concepts que nous allons utiliser dans notre recherche. L'interaction entre un agent et un usager peut se définir à travers plusieurs concepts. Afin de mieux cerner le rôle qu'a le profil de l'agent responsable de la décision et le rôle qu'a le profil de l'usager, il convient d'établir les notions essentielles à l'étude de ces interactions.

Tout d'abord, notre recherche portant sur la bureaucratie au guichet de l'immigration, nous allons mobiliser la théorie de la « Street-Level Bureaucracy », telle que défini par Lipsky (2010). Nous estimons que celle-ci est essentielle pour expliquer l'interaction entre un agent de l'État et un usager. Ensuite, afin de démontrer la manière dont les agents vont catégoriser les usagers, nous allons mobiliser la catégorisation sociale. Enfin, nous utiliserons la relation de service ou relation de contrôle dans le cas d'un agent frontalier, pour comprendre l'interaction entre un agent et un passager dans laquelle les agents ont des règles à respecter.

3.1 La Street-Level Bureaucracy

Nous allons mobiliser l'approche de la « bureaucratie au guichet » mise au point par Lipsky en 1969 afin d'étudier l'interaction entre un agent frontalier et un passager. Pour exercer leur contrôle, les agents ont besoin d'un haut degré d'autonomie afin de prendre des décisions conformément à la loi et aux règles mises en place. Ils élaborent des mécanismes d'adaptation pour discerner la véracité des dires des passagers et ils ont régulièrement recours à l'avis de leurs collègues afin d'ôter le doute.

Un « street-level bureaucrat » ou « agent de première ligne » est un agent de l'État qui se trouve en interaction directe avec le citoyen pour un service auquel il a été mandaté par l'État. L'interaction peut se dérouler en face à face, par téléphone ou encore par e-mail. Les agents de première ligne doivent prendre des décisions sur des individus et ce de manière rapide. Souvent, ils ne disposent ni d'informations suffisantes ni de ressources adéquates pour traiter les différents dossiers se présentant à eux.

Les bureaucrates bénéficient d'un pouvoir discrétionnaire, c'est-à-dire d'un haut degré d'autonomie qui provient des autorités organisationnelles. Ils doivent avoir une relation-interaction avec des citoyens-clients qui n'est généralement pas volontaire pour ces derniers.

Les bureaucrates vont créer des stratégies pour les aider à faire face à leur travail quotidien et aux difficultés qui l'accompagnent. De plus, lors du processus décisionnel, ils vont choisir, selon leur appréciation personnelle, si la loi doit être strictement ou vaguement appliquée, souvent ils vont au-delà de l'application de la loi, en négociant avec les citoyens-clients (Lipsky, 2010).

Lipsky fondateur de la « Street-Level Bureaucracy », a développé dans sa théorie les concepts essentiels que nous retrouvons lors du processus décisionnel, exercé par l'agent de l'État. Parmi ces concepts nous retrouvons : le pouvoir discrétionnaire, les mécanismes d'adaptation (ou « coping mechanisms ») et les micro-réseaux de relations.

Le pouvoir discrétionnaire désigne la sphère d'autonomie à l'intérieur de laquelle les agents de l'administration peuvent prendre différentes décisions, tout en agissant conformément à la loi (Spire, 2007). Pour prendre une décision, les agents utilisent les normes et les circulaires en vigueur pour analyser chaque cas individuel se présentant à eux. Mais ils ont aussi besoin d'exercer un jugement personnel et professionnel pour déterminer, si le cas en question correspond ou non aux définitions définies par la loi. Par exemple, lorsque l'agent responsable d'une demande d'asile décide d'accorder l'asile à un demandeur, il vérifie si le demandeur correspond aux conditions établies par la convention de Genève et il vérifie la véracité du récit avancé par le demandeur en faisant appel à ses connaissances, son expérience professionnelle et à son jugement personnel.

Dans leur travail quotidien, les agents de première ligne élaborent par ailleurs des mécanismes d'adaptation. Ces mécanismes les aident à faire face aux défis provoqués par des ressources inadéquates, peu de contrôles, des objectifs indéterminés ou encore des circonstances décourageantes (Lipsky, 1980). Ainsi, lorsqu'ils doivent prendre des décisions, ceux-ci vont élaborer des pratiques ou des routines, parfois différentes des règles à suivre, qui vont leur permettre de réduire la complexité de leur tâche et d'assurer une meilleure gestion du stress et de leur travail.

Les micro-réseaux de relations, dans la littérature relative à la bureaucratie au guichet, renvoient aux relations entre agents de première ligne (Hupe et Hill, 2007). Leurs interactions se produisent lors de tâches quotidiennes, d'échanges informels, de réunions ou encore de discussions. Ces interactions jouent un rôle important dans le processus qui permet aux agents de prendre des décisions vis-à-vis des citoyens avec lesquels ils interagissent.

En effet, avant de prendre une décision, les agents font souvent appel aux expériences et aux jugements de leurs collègues. Par exemple, lorsque les agents frontaliers ne sont pas capables de vérifier la conformité d'un document d'identité, ceux-ci ont recours aux avis de collègues plus expérimentés dans la détection de faux documents. Ce processus réduit leur degré d'incertitude et façonne leur utilisation de la discrétion. (Hupe et Hill, 2007).

3.2 La catégorisation sociale

L'objectif de notre recherche étant d'établir un lien entre le profil d'un agent frontalier et celui d'un usager non-ressortissant de l'espace Schengen, nous allons définir dans ce point le concept de « catégorisation sociale ». Comme nous l'avons déjà mentionné dans le point précédent, les agents au guichet prennent des décisions en fonction des cas individuels se présentant à eux. Dans les pratiques de frontière, les agents catégorisent les passagers en fonction de différents critères tels que le comportement, l'apparence physique ou la nationalité.

Beaucoup d'institutions utilisent un processus d'encodage selon lequel des opérations de labellisation et de dénomination sont mises en évidence afin de distinguer certaines identités : « Les travaux conduits sur l'histoire de l'État se sont attachés à montrer que la faculté de classer, ordonner et administrer les populations comme les biens, constituent en soi une des ressources essentielles du pouvoir politique » (Foucault, 1976 ; Desrosières, 1993 ; Noiriel, 2001 cité dans Martiniello et Simon, 2005, p. 1). « La catégorisation doit s'entendre non seulement dans sa dimension technique d'élaboration de catégories administratives ou statistiques par lesquelles les individus sont désignés ou décrits, mais également dans ses dimensions cognitives et pratiques par lesquelles les individus sont pensés et perçus » (Martiniello et Simon, 2005, P.2).

Susan Fiske (2015) définit la catégorisation sociale comme une classification que les individus se font d'eux-mêmes et des autres afin d'établir des ressemblances avec ceux classés dans la même catégorie ou d'établir des différences avec les individus des autres catégories. En faisant cette catégorisation les individus utilisent des stéréotypes « qui sont des représentations cognitives d'attributs que celui qui catégorise perçoit comme typiques chez les membres de cette catégorie » (Fiske, 2015, p.2). Les sociétés et l'expérience personnelle des individus n'ont pas un rôle anodin dans la diffusion des catégories et des stéréotypes.

Bessone et al. (2015) ajoutent que la catégorisation sociale est un processus selon lequel, les individus sont classés dans des catégories selon leur ressemblance sociale. « Elles sont constructives d'identités socialement construites par l'action collective des agents et par les structures sociales qui commandent leur position » (Bessone, Cukier et al., p.1).

3.3 La relation de service versus relation de contrôle

Les relations de service s'inscrivent dans le contexte de prestation réalisées par différents acteurs en interaction directe avec l'utilisateur, tels qu'une infirmière, un médecin ou, de façon plus générale, un agent au guichet dans le secteur public.

Le concept de « la relation de service » a été défini et analysé en détail par Goffman (1968) dans son ouvrage portant sur les interactions en milieu hospitalier. Pour Goffman, les interactions entre les prestataires et les bénéficiaires ont comme objet le traitement d'une demande. Cependant, cette définition est limitée à une assistance qui est attendue par les destinataires. Goffman définit la relation de service comme étant une relation triangulaire entre un praticien, un objet et un destinataire. Ainsi, « les relations de service sont des relations qui se nouent entre des individus, à l'occasion d'une prestation de service, délivrée par les uns (A) à l'intention des autres (B) à propos d'un problème ou d'une réalité (C) sur laquelle on demande à (A) d'intervenir » (Goffman, cité dans Gadrey 1994, p. 382).

A contrario, notre recherche relative aux interactions des agents de la police aérienne repose sur une relation de contrôle. Il s'agit d'une relation obligatoire que les passagers ne choisissent pas. L'agent contrôle le passager venant d'arriver sur le territoire selon des règles qu'il doit respecter. L'objectif de ce contrôle est d'empêcher l'immigration illégale et de lutter contre le terrorisme. La relation de contrôle apparaît également dans d'autres domaines tels que la fiscalité, l'emploi ou encore l'aide sociale pour lesquels la lutte contre la fraude constitue une grande partie de la mission des agents.

3.4 Synthèse

En conclusion, la « Street-Level Bureaucracy » va nous permettre de cerner les enjeux liés aux tâches que doivent effectuer les agents qui se trouvent dans une relation directe avec les usagers et vont prendre des décisions en fonction de leur appréciation personnelle. La catégorisation sociale est essentielle pour étudier le lien entre le profil d'un agent et le profil d'un usager.

Cette théorie va nous permettre d'identifier les raisons qui poussent les agents de première ligne à catégoriser les usagers avec lesquels ils interagissent à partir de certains critères. Enfin, la relation de contrôle est la relation sur laquelle repose l'interaction entre l'agent et l'utilisateur dans le contexte des prestations réalisées par la police aérienne. Cette théorie va nous permettre d'étudier la relation existant entre l'agent et l'utilisateur afin de déterminer l'application des règles du premier sur le second. Dans la suite de cette partie du travail, nous allons décrire et schématiser le cadre d'analyse et les hypothèses de notre recherche.

4 Théorie et cadre d'analyse

Après avoir pris connaissance de la littérature existante dans le domaine de la Street-Level Bureaucracy au niveau de l'immigration, nous avons pu constater une catégorisation des usagers par les agents selon différents critères relevant des premiers tels que l'origine nationale et l'appartenance ethnique, le comportement et l'apparence physique, le risque ou encore le mérite.

La représentation des usagers qu'ont les agents est aussi déterminée par plusieurs facteurs relevant des seconds, tels que leurs caractéristiques personnelles et professionnelles, leurs convictions, une lutte systématique de la fraude généralement accompagnée du facteur de suspicion ainsi que d'une évaluation de l'individu selon le critère de « risque ». De façon générale, les études montrent que les agents font preuve de discrimination à l'égard des usagers avec lesquels ils interagissent. Enfin, la littérature distingue plusieurs idéaux-types d'agents selon qu'ils soient plus « durs » ou plus « humains » (Spire, 2010). Ainsi, les agents peuvent être plutôt compassionnels, indifférents ou intransigeants.

Nous formulons deux observations principales à l'égard de cette littérature. Premièrement, concernant le caractère discriminant, nous avons vu qu'il s'agit d'une différence de traitement lors des décisions que prennent les agents. Cette différence s'exerce en fonction de critères relatifs à l'appartenance ethnique ou à l'apparence physique dans sa globalité. De plus, les raisons de cette discrimination peuvent être variables. Deuxièmement, la littérature sur le sujet ne comporte aucune étude concernant le lien pouvant exister entre le profil d'un agent et le profil d'un usager et sur l'influence que ce lien peut avoir sur les décisions de l'agent. Cette recherche se pense sur cette interaction entre profils, ce qui représente une innovation scientifique.

4.1 Cadre d'analyse

L'objet de notre recherche portant sur l'interaction entre profil d'agent et profil de passager, il nous semble essentiel de définir la notion de profil. Il est le produit d'une construction individuelle selon différentes caractéristiques, ce qui renvoie à une variété de profils pour une variété d'individus.

Ainsi, « il n'y a pas qu'un profil unique de guichetier mais plusieurs si nous prenons en considération les différences qui les séparent les uns des autres » (Dubois, 2003 p. 100). Afin d'expliquer l'interaction entre le profil d'un agent et le profil d'un passager ainsi que l'influence qu'elle porte au niveau du processus décisionnel des agents, nous retenons la théorie de la catégorisation sociale. Pour rappel et conformément à la définition donnée par Susan Fiske (2015), la catégorisation sociale est un processus au cours duquel les individus sont classifiés dans des catégories par eux-mêmes ou par les autres en fonction de caractéristiques qu'ils présentent. Ainsi, nous pouvons supposer que la catégorisation sociale a lieu lorsque les agents perçoivent les passagers d'une certaine manière en fonction de leurs caractéristiques établissant leur profil.

La littérature au sujet de la « bureaucratie au guichet » dans le domaine de l'immigration nous a permis de distinguer diverses caractéristiques au niveau des agents et des usagers susceptibles d'interagir entre elles. Les agents sont différenciés selon un critère relevant de leur humanité. Les études dans ce domaine, notamment d'Alexis Spire (2007) mais également d'autres auteurs de manière moins significative, nous montrent une typologie des agents selon leur compassion, leur indifférence ou leur intransigeance. Ces profils sont accompagnés de divers facteurs qui influencent la représentation qu'ont les agents de l'utilisateur et interviennent dans la prise de décision tels que : les caractéristiques personnelles et professionnelles, leurs convictions, une lutte systématique de la fraude, la suspicion, l'évaluation du risque ou encore la discrimination. Pour Dubois (2003), l'ancienneté des agents permet de maîtriser certains critères correspondant à l'utilisateur notamment, celui de l'attitude vestimentaire, qui permet de rendre compte de la richesse ou de la pauvreté d'un individu. Les agents acquièrent une certaine habitude du public et adaptent leur langage en fonction de la catégorie sociale à laquelle la personne appartient. L'auteur parle même d'un « instinct » qui permet de guider les agents et leur permet de s'adapter aux types d'individus qu'ils rencontrent. Cette idée d'instinct ou d'intuition guidant les décideurs revient également dans l'étude de Dahlvik (2017). Cet instinct est influencé par les expériences des fonctionnaires.

Les usagers, quant à eux, sont catégorisés selon différents critères tels que : l'origine nationale et l'appartenance ethnique, le comportement et l'apparence physique, le risque ou encore le mérite. Par ailleurs, afin de mener notre étude et dans l'objectif d'apporter de l'innovation dans le domaine de la « Street-Level Bureaucracy », nous avons choisi de retenir les caractéristiques de compassion et d'intransigeance qui permettent de différencier les agents.

Pour les passagers, nous retenons comme critères à l'origine de leur profil le comportement et le « mérite » reconnu selon l'histoire racontée.

4.1.1 Schématisation

Schéma n°1 : Situation de conformité

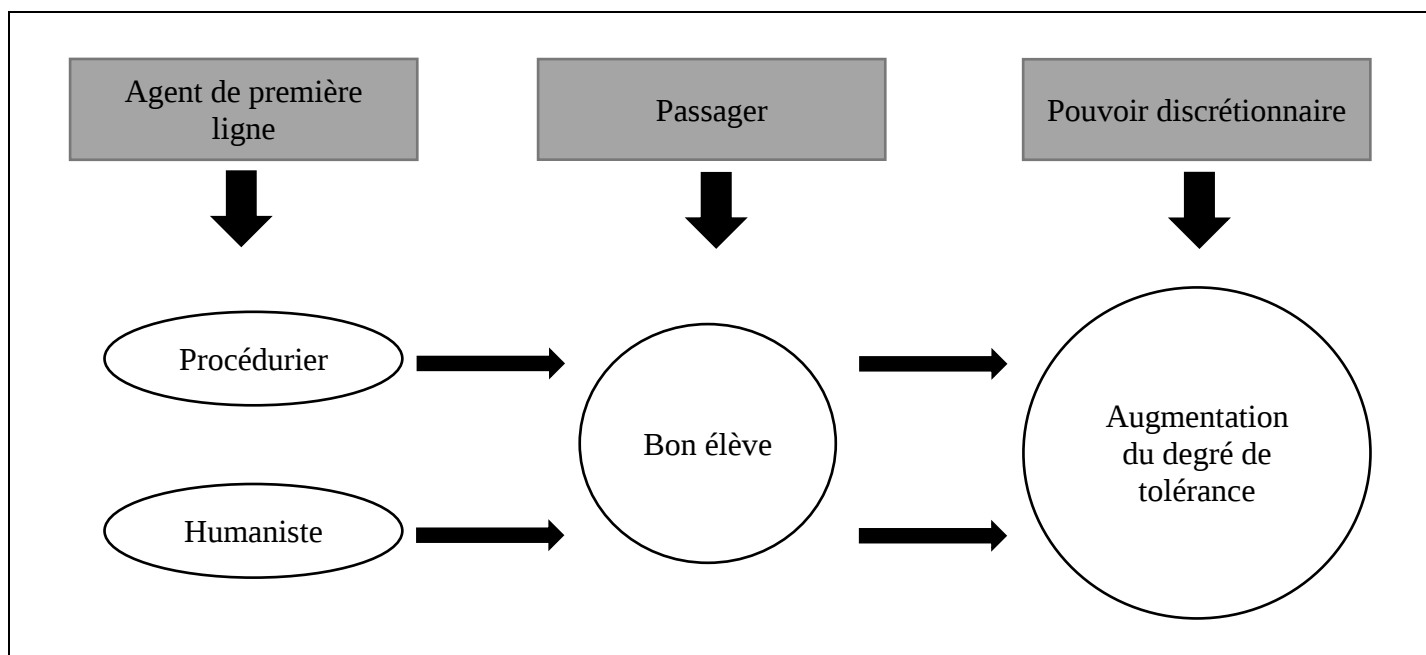
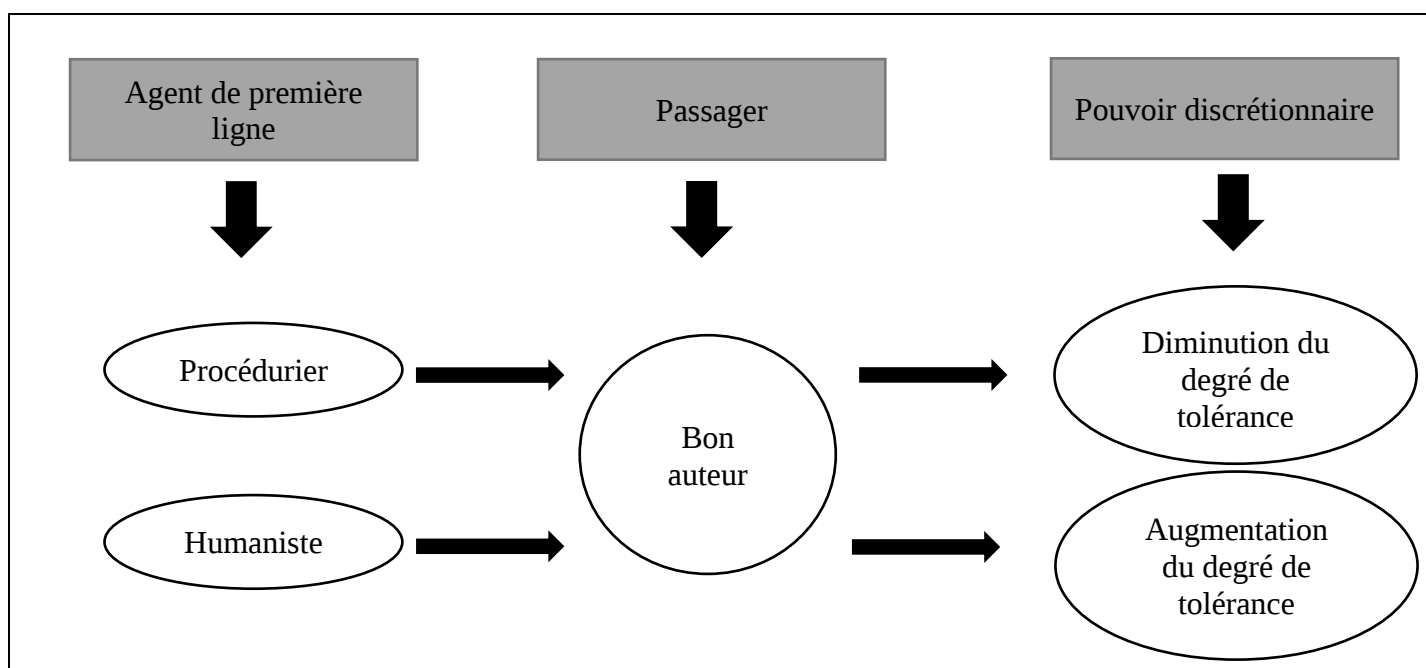


Schéma n°2 : Situation de non-conformité



Nous proposons le cadre d'analyse ci-dessus afin d'exposer nos hypothèses. Celui-ci met en relation le profil d'un agent de première ligne avec le profil d'un passager. Cette relation est exprimée au travers de deux schémas. Le premier correspond à une situation de conformité c'est-à-dire lorsque le passager dit « bon élève » est en règle au niveau administratif et/ou fait preuve de respect envers l'agent, le suivant correspond à une situation de non-conformité c'est-à-dire lorsque le passager n'est pas en règle au niveau administratif. Ce dernier se trouvant dans cette situation à la possibilité d'adopter un profil de « bon auteur », c'est-à-dire qu'il racontera une histoire convaincante pour sensibiliser l'agent aux (bonnes) raisons pour lesquelles il ou elle n'est pas tout à fait en règles.

Pour l'agent, nous avons le « procédurier » et « l'humaniste ». Pour le passager, nous avons « le bon élève » et « le bon auteur ». En fonction des profils en interaction, cela aura une influence sur le pouvoir discrétionnaire de l'agent. Les résultats produits seront soit une augmentation du degré de tolérance, soit une diminution du degré de tolérance.

Nos schémas sont divisés en trois rubriques : l'agent de première ligne, le passager et le pouvoir discrétionnaire. La première concerne les agents de première ligne, qui possèdent des caractéristiques exerçant une influence sur l'utilisation de leur pouvoir discrétionnaire. La deuxième concerne les passagers possédant également des caractéristiques qui vont influencer la prise de décision de l'agent en fonction de ses propres caractéristiques. Enfin, la dernière rubrique de notre schéma concerne les résultats produits par l'interaction entre le profil d'un agent et le profil d'un passager. Ce résultat produit par l'utilisation du pouvoir discrétionnaire par l'agent démontre une diminution ou une augmentation du degré de tolérance en fonction du passager qu'il contrôle.

4.1.2 Profils d'agents : le « procédurier » et « l'humaniste »

A partir de la littérature nous avons sélectionné et créé pour celui-ci deux profils : « le procédurier » et « l'humaniste ». En fonction de la catégorie à laquelle appartient le profil de l'agent, celui-ci interagira différemment avec le profil du passager qu'il rencontrera, c'est-à-dire « le bon auteur » ou « le bon élève ».

A partir de la définition des « entrepreneurs de la morale » donnée par Spire (2007) concernant les agents intransigeants par apport à la politique migratoire et se sentant investis d'une mission de lutte contre l'étranger fraudeur, nous avons créé la catégorie de « procédurier » à laquelle appartiennent les agents que nous définissons comme étant les agents se conformant à

l'application stricte des règles à respecter lorsqu'ils doivent prendre une décision concernant un passager. L'agent de première ligne ayant ce profil est un agent qui accorde de l'importance aux directives liées à son poste, il ne les transgresse pas. Il préfère traiter des situations où les documents nécessaires sont complets, clairs et remplis dans les normes. Il accorde plus d'importance aux règles qu'à l'empathie qu'il pourrait avoir face à la situation du passager se trouvant face à lui. Dans sa prise de décision, il accordera plus d'importance aux documents de celui-ci et aux directives reçues qu'à l'aspect émotionnel de son histoire.

A partir de la définition des « réfractaires du guichet » donnée par Spire (2007) concernant les agents éprouvant une forme de compassion envers les migrants nous avons créé la catégorie d'« humaniste » à laquelle appartiennent les agents que nous définissons comme étant ceux ressentant de la compassion envers la situation ou l'histoire d'un passager pour lequel ils doivent prendre une décision. L'agent de première ligne ayant ce profil est un agent qui accorde plus d'importance à la situation et à l'histoire du passager face à lui. Il accorde plus d'importance à l'aspect émotionnel de l'histoire qu'aux procédures et directives reçues. La décision de l'agent sera donc influencée par son empathie, à l'égard de l'histoire de l'individu face à lui.

4.1.3 Profils de passagers : le « bon auteur » et le « bon élève »

A partir de la littérature, nous avons retenu les critères de comportement et de mérite afin de créer deux catégories de profils auxquelles peuvent appartenir le passager. Ainsi nous avons : « le bon élève » et « le bon auteur ». Nous avons choisi ces profils car nous estimons qu'ils sont plus susceptibles de démontrer le lien entre le profil d'un agent et le profil d'un passager. En fonction de la catégorie à laquelle appartient le profil du passager celui-ci sera perçu différemment par l'agent qu'il rencontrera, c'est-à-dire « l'humaniste » ou « le procédurier ». Notons qu'un passager peut appartenir à ces deux catégories en même temps.

Le « bon élève » est rencontré dans une situation de conformité propre à des pratiques de contrôle. Il présente les documents requis, complets, clairs, ordonnés et conformes aux conditions. Il préférera montrer à l'agent en face de lui, qu'il possède les documents demandés, répondant aux critères. Il mettra dessus plutôt que sur son histoire personnelle. Notons que, le « bon élève » est également celui qui fait preuve de respect et de gentillesse envers l'agent.

Le « bon auteur », quant à lui, est rencontré dans une situation de non-conformité propre à des pratiques de contrôle. Le passager a un profil de « bon auteur » quand celui-ci arrive à raconter son histoire, vraie, cohérente ou encore émouvante, susceptible de déclencher de l'empathie de la part de l'agent. Le passager qui est un « bon auteur » misera sur l'affect.

4.1.4 Fruit de l'interaction entre profils d'agents et des profils de passagers : La tolérance plus ou moins grande des premiers à l'égard des seconds

Notre hypothèse générale est que la relation entre agents et passagers dépend en fait de l'interaction, suite au processus de catégorisation sociale, entre leurs profils respectifs. Celle-ci influence les décisions de l'agent à l'égard du passager en raison du pouvoir discrétionnaire du premier à l'égard du second. Pour rappel, le pouvoir discrétionnaire est un pouvoir provenant du processus décisionnel qui est accordé aux agents de première ligne. Il est souvent illustré par le beignet de Ronald Dworkin (1977) : « La discrétion est comme le trou dans un beignet, elle n'existe pas sauf dans une zone laissée ouverte par une ceinture environnante de restriction. » Les bureaucrates doivent combiner observation et jugement pour s'acquitter correctement de leurs tâches (Lipsky 2010). Les agents frontaliers vont utiliser ce pouvoir pour prendre une décision sur un passager.

Ce pouvoir d'appréciation donnera lieu à des décisions plus ou moins tolérantes à l'égard des passagers contrôlés : c'est la variable dépendante de notre recherche. Dans le cadre de notre recherche, nous entendons par degré de tolérance de la décision, le fait qu'un passager soit traité différemment en fonction de l'agent responsable de la décision à prendre. Ainsi, selon les cas, et selon l'appréciation personnelle des agents, les décisions seront différentes.

Cela se verra au travers d'une augmentation du degré de tolérance lorsque la décision est prise en faveur du passager et par une diminution du degré de tolérance lorsque la décision est prise en défaveur du passager. Le degré de tolérance des décisions se verra diminué quand les profils, agent/passager ne correspondent pas. Un agent « procédurier » sera moins tolérant vis-à-vis d'un passager « bon auteur » en situation de non-conformité. Cela a pour conséquence de diminuer les chances du passager d'obtenir une faveur de l'agent.

A l'inverse, la décision devrait être plus tolérante quand les profils, agent/passager, se rencontrent et correspondent. Un agent « humaniste » et un agent « procédurier » seront plus tolérant vis-à-vis d'un passager « bon élève » en situation de conformité. De même qu'un agent « humaniste » sera plus tolérant vis-à-vis d'un passager « bon auteur » en situation de non-conformité, augmentant les chances de celui-ci d'obtenir une faveur de l'agent.

4.2 Synthèse

Quel rôle joue le profil d'agent de première ligne en interaction avec le profil d'un usager non-ressortissant de l'espace Schengen, au niveau des décisions que prennent les premiers à l'égard des seconds en Belgique ? Sur base de la littérature existante, nous avançons l'hypothèse générale de l'existence d'une interdépendance entre profils qui pourrait exercer une influence sur le processus décisionnel de l'agent.

Dans le détail, la première hypothèse que nous avançons renvoie à une situation de conformité à laquelle correspondent les passagers dits « bons élèves ». Dans ce contexte, l'agent « humaniste » et l'agent « procédurier » auront tendance à être plus tolérants face à ce type de passager. La deuxième hypothèse renvoie à une situation de non-conformité à laquelle correspondent les passagers dit « bons auteurs ». En effet, nous partons de l'hypothèse qu'un passager ne correspondant pas au profil de « bon élève » devra adopter un profil de « bon auteur » dans l'objectif de sensibiliser l'agent responsable de la décision. Face à ce type de passager, l'agent « humaniste » aura tendance à être plus tolérant tandis que l'agent « procédurier » aura tendance à être moins tolérant. Cette synthèse est illustrée par la schématisation reprise en début de cette section.

5 Méthodologie

Cette partie est consacrée à la méthodologie de cette recherche. Nous commencerons par justifier notre cas d'étude. Ensuite, afin de favoriser une meilleure compréhension du sujet, nous poserons ses bases contextuelles et expliquerons brièvement les procédures et les règlements auxquels sont soumis les agents frontaliers. Enfin, nous expliquerons la méthode que nous avons choisie pour collecter nos données et les analyser.

5.1 Justification du cas d'étude

L'étude de cas, méthode qualitative utilisée en sciences humaines et sociales, « fait appel à diverses méthodes, que ce soit l'observation participante, l'entrevue semi-directive et l'une ou l'autre des techniques d'analyse de contenu offertes sous forme d'une panoplie. » (Hamel, 1997, p.95). L'étude de cas permet de générer et de tester des hypothèses. « Cette méthode ne contient pas de biais plus important envers la vérification des notions préconçues du chercheur que d'autres méthodes d'enquête. Au contraire, l'expérience indique que l'étude de cas contient un plus grand biais pour la falsification des idées préconçues que vers la vérification » (Flyvbjerg, 2006, p. 237).

Notre recherche s'articulant autour des pratiques qu'exercent les agents frontaliers, nous nous sommes penchés sur les pratiques de la police aérienne, en particulier à l'aéroport de Charleroi. Les acteurs auxquels nous allons nous intéresser sont les agents contrôleurs aux frontières. Nous estimons que ceux-ci sont très pertinents pour notre recherche puisqu'ils sont en interaction directe avec les usagers sur lesquels ils exercent des pratiques de contrôle. Selon nous, ce cas peut être généralisable et se retrouver dans d'autres pays européens membres de l'espace Schengen étant donné qu'il s'agit d'un aéroport doté du statut Schengen et régi selon « le code Schengen » favorisant une standardisation du règlement à appliquer. Cependant, il ne faut pas négliger le lieu d'implantation de l'aéroport, qui pourrait engendrer des divergences entre les cas d'application en fonction de plusieurs facteurs tels que : la politique, la culture ou encore l'administration du pays.

5.2 Contextualisation

Dans cette section, nous allons mettre en contexte notre cas d'étude et tenter d'expliquer brièvement les procédures et les règlements auxquels sont soumis les agents travaillant au sein de la police aérienne.

Tout d'abord, l'aéroport de Charleroi possède avec les aéroports de Bruxelles, Liège, Ostende, Anvers et Courtrai, le statut Schengen c'est-à-dire qu'ils font l'objet de frontières extérieures pour l'espace Schengen. La Direction de la police aéronautique fait partie de la police fédérale. Elle est une des dix entités de la direction générale de la police administrative. La mission principale de la police aéronautique est le contrôle de l'immigration et des frontières.

La mission de frontière est celle sur laquelle nous avons décidé de réaliser notre recherche. Celle-ci comprend :

- Le contrôle aux frontières extérieures.
- L'application de la réglementation Schengen.
- L'exécution de la politique nationale en matière d'immigration.
- La recherche de documents de voyage faux et falsifiés. (Police Fédérale, s.d)

La police aéronautique se doit d'empêcher l'immigration illégale sur le territoire, elle vise à préserver la sécurité intérieure nationale mais également celle de l'Union Européenne et de l'espace Schengen. Elle lutte contre le terrorisme et contribue à identifier des personnes recherchées. Pour cela, les agents vérifient si un individu ne fait pas parti des personnes disparues, des criminels ou encore, s'il est membre de pays tiers n'ayant pas l'autorisation de pénétrer ou de séjourner dans l'espace Schengen. Cette vérification se fait par consultation du système d'information Schengen (SIS) dans lequel ils peuvent également créer le signalement d'un individu (Commission Européenne, 2019).

5.2.1 Procédures

Le contrôle

Lors du contrôle, les agents doivent différencier l'immigration légale de l'immigration illégale. Lorsque nous parlons de migration légale, nous entendons les visas étudiants, de court séjour concernant le tourisme, et de long séjour concernant le travail, ou encore les regroupements familiaux. La migration illégale est celle contre laquelle les agents frontaliers luttent, c'est-à-dire celle faisant référence aux personnes représentant un risque de s'établir sur le territoire, les sans-papiers ou les personnes se présentant avec de faux documents ou falsifiés ou encore les personnes avec Visa mais ne possédant pas de billet de retour, de raisons de voyages justifiées, ou encore pas de moyens de subsistance suffisants pour la durée du séjour.¹

¹ Entretien agent n°1 et n° 2, contrôleurs frontières, mars 2019

Il faut également noter la présence de deux lignes de contrôles. Le premier contrôle est exercé par les agents contrôleurs frontières et consiste à vérifier l'identité des individus et les documents nécessaires à l'entrée sur le territoire belge. Le deuxième contrôle a lieu lorsque les agents de première ligne ont détecté une anomalie. Ainsi en cas de suspicion, l'individu est envoyé en deuxième ligne et le contrôle sera approfondi par un agent gradé et responsable de l'équipe de contrôle.

« En concret, cela veut dire qu'on est toujours présent en deuxième ligne quand il y a des vols extra Schengen. Et lorsqu'il y a un problème détecté avec un passager, soit parce qu'il est signalé ou parce qu'il est éventuellement inadmissible Schengen ; ils nous sont amenés et nous décidons de ce qu'on fait avec ces personnes. »²

Le rapatriement

Les agents de la police aérienne ont également comme tâche d'accompagner les personnes en centre fermé, et de rapatrier celles pour qui l'Office des Étrangers a prononcé un ordre de quitter le territoire.³

5.2.2 Règlements

Les agents réalisent leurs tâches en fonction des normes belges, européennes et des normes propres à l'espace Schengen. Parmi celles-ci, nous retrouvons le code Schengen, la convention de Genève, la loi belge de 1980 et la convention de Dublin.

Le code Schengen

L'une des règles à faire respecter est le « code Schengen » relatif à l'espace Schengen. A l'origine l'espace Schengen résulte d'un accord entre la Belgique, la France, le Luxembourg les Pays-Bas et l'Allemagne signé en 1985 et entré en vigueur en 1995. Aujourd'hui, cette convention concerne vingt-six pays européens, dont vingt-deux des vingt-huit États membres de l'Union Européenne. En effet, la Bulgarie, l'Irlande, la Croatie, Chypre, la Roumanie et le Royaume-Uni sont des États membres de l'Union Européenne, mais ils ne font pas partie de l'espace Schengen. Tandis que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse ne sont pas membres de l'Union européenne mais font partie de cet espace.

² Extrait d'entretien avec agent n°6, inspecteur et contrôleur de seconde ligne, mars 2019

³ Entretien avec agent n°4 et n°8, contrôleurs frontière, mars 2019

L'espace Schengen est à la fois un espace possédant des frontières intérieures et une frontière extérieure. Les frontières intérieures sont celles entre les États membres de cet espace et pour lesquels les contrôles frontaliers ont été supprimés afin de garantir une libre circulation.

Les citoyens en possession de leur carte d'identité ou passeport peuvent voyager et séjourner librement, sans faire l'objet de contrôle, excepté pour vérifier l'identité, un titre de transport ou lorsqu'il existe une menace pour la sécurité publique (Ec.Europa.eu/home-affairs, 2014-2019). La frontière extérieure à l'espace appartient à l'ensemble des États Schengen. Il s'agit de la frontière entre un État Schengen et un État non-Schengen, où les contrôles frontaliers sont maintenus. Les résidents de l'Union européenne doivent être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité. Ils peuvent circuler sur l'ensemble de l'espace Schengen et font l'objet de contrôles minimaux comme la vérification de l'identité. Certains ressortissants d'États hors Union européenne et hors Schengen, tels que l'Inde, ont besoin d'un visa Schengen (Visa C) lorsqu'ils voyagent, ou séjournent à l'intérieur de l'espace pendant nonante jours. Tandis que les ressortissants d'autres pays, tels que le Canada, doivent simplement justifier l'objet de leur voyage, leur moyens financiers ainsi que la preuve de leur retour.

Enfin, le Visa long séjour (Visa D) est requis lorsque le séjour dépasse les nonante jours, comme lorsqu'il s'agit d'un travail acquis dans un État Schengen (Règlement UE 2016/399 du Parlement européen et du Conseil).

Les agents ont ainsi pour tâche de contrôler les Visas, les raisons et les moyens de subsistance qui sont différents d'un pays Schengen à un autre, d'un ressortissant d'États hors Union européenne et hors Schengen, pénétrant sur le territoire belge. Lorsque les conditions ne sont pas remplies, ceux-ci sont bloqués et l'Office des Étrangers est averti de la situation par un rapport que l'agent de contrôle aura rédigé. Ainsi la police aérienne collabore étroitement avec l'Office des Étrangers.

La convention de Genève et la loi belge de 1980

Lorsqu'un passager ne présente pas les documents requis, celui-ci peut demander l'asile à la frontière, conformément à la Convention de Genève du 28 juillet 1951, définissant le statut de réfugié comme étant : « une personne qui craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et

se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de la dite crainte, ne veut y retourner » (Convention internationale relative au statut de réfugié, 1951, p.1). Il faut noter qu'au cas où l'individu ne répond pas aux conditions d'obtention du statut de réfugié mais qu'il ne peut retourner dans son pays de résidence en raison de persécutions graves, comme la peine de mort ou une exécution, ou encore, l'exécution de traitements inhumains comme la torture, il peut se voir attribuer la protection subsidiaire conformément à la loi de 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. C'est ensuite le Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA) qui sera responsable de l'examen du dossier (Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides, 2015).

La convention de Dublin

La police aérienne est une police des frontières et est compétente au même titre que l'Office des Étrangers et du directeur de la prison de centre fermé, dans l'enregistrement d'une demande d'asile. En effet, l'étranger doit introduire une demande dès qu'il pénètre sur le territoire belge à partir des frontières aériennes, maritimes ou terrestres (Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides, 2015).

Lors de l'enregistrement du demandeur d'asile, l'agent va recueillir, sur appui de documents, l'identité du demandeur d'asile ainsi que son parcours. Il doit d'abord vérifier, en fonction de la Convention de Dublin, si ce n'est pas un autre État membre de l'Union européenne qui est responsable de l'examen de la demande.

La Convention de Dublin permet de déterminer le pays membre de l'Union Européenne qui a la responsabilité de l'examen d'une demande d'asile. Le pays responsable sera celui qui aura servi de point d'entrée pour le demandeur d'asile. Ainsi, si le demandeur d'asile a fait son entrée par un autre pays que la Belgique, celui-ci peut être transféré vers cet autre pays.

De plus, la procédure Dublin permet de vérifier si le demandeur d'asile n'a pas déjà introduit une demande dans un autre pays afin d'éviter les demandes multiples dans l'objectif de prolonger le séjour dans les États membres de l'Union européenne (Règlement (CE) n° 2725/2000). De plus, la Convention de Dublin est accompagnée de la base de données Eurodac qui comprend les empreintes digitales de tous les demandeurs d'asile et immigrants illégaux et permet ainsi de vérifier si une demande d'asile a déjà été introduite dans un autre pays européen.

Cette base de données permet également de comparer les empreintes digitales enregistrées avec celles correspondantes à des enquêtes en cours (Règlement (UE) n° 603/2013 du parlement Européen et du Conseil).

5.3 Collecte des données

Pour réaliser notre étude nous avons mené en collaboration des entretiens auprès de huit agents de la police aérienne en mars 2019⁴. Sept d'entre eux étaient des contrôleurs frontières de première ligne et un possédait un titre de gradé et exerçait le contrôle de seconde ligne. Les entretiens ont été réalisés à l'aide d'un guide d'entretien divisé en trois sections. La première était consacrée aux informations contextuelles du répondant, la deuxième au pouvoir discrétionnaire relatif à la fonction de contrôleurs frontière, la dernière aux facteurs intervenant dans le processus décisionnel. Avec l'approbation des répondants, nous avons enregistré les entretiens, dont la durée a varié entre 40 à 75 min. Ces entretiens ont été réalisés avec la méthode semi-directive selon laquelle « le chercheur doit s'efforcer de recentrer l'entretien sur les objectifs chaque fois qu'il s'en écarte et de poser les questions auxquelles l'interviewé ne vient pas par lui-même, au moment le plus approprié et de manière aussi naturelle que possible » (Van Campenhout & Quivy & al., 2011, p.171).

5.4 Méthode d'analyse

Afin d'analyser les données que nous avons récoltées lors de nos cinq entretiens, nous avons opté pour une méthode qualitative en sciences humaines et sociales dénommée « l'analyse thématique ».

Selon cette méthode « l'analyste va faire appel pour résumer et traiter son corpus, à des dénominations que l'on appelle les “thèmes” » (Mucchielli & Paille, 2008, p. 161). Dès lors, il faut garder à l'esprit la définition du mot thème qui est « un ensemble de mots permettant de cerner ce qui est abordé dans l'extrait du corpus correspondant tout en fournissant des indications sur la teneur des propos » (Idem, p.170).

⁴ Trois entretiens ont été réalisés sous une forme collective s'adressant à deux répondants à la fois, tandis que deux entretiens sur cinq ont été réalisés sous une forme individuelle.

L'objectif est de créer des thèmes pour chaque répondant en fonction des réponses que ceux-ci ont données aux questions posées par le chercheur. Le chercheur obtiendra une variété de thèmes qu'il devra classer et analyser afin de répondre à sa question de recherche et ainsi vérifier les hypothèses qu'il a posées.

L'analyse thématique « consiste à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus, qu'il s'agisse, d'un verbatim d'entretien, d'un document organisationnel ou de notes d'observation » (Mucchielli & Paille, 2008, p. 162). C'est-à-dire que pour chaque corpus, le chercheur devra repérer et relever les thèmes qu'il considère pertinents en rapport à ses objectifs de recherche. Ensuite, après avoir repéré ces thèmes le chercheur devra s'intéresser à l'effet de récurrence, de convergence, de divergence des thèmes d'un entretien à un autre afin de réfléchir à de possibles regroupements de thèmes.

En pratique, tout d'abord, nous avons procédé à la retranscription des entretiens sur un support papier afin d'en dégager plus facilement les thèmes. Ensuite, nous avons relevé les thèmes en les inscrivant dans un cahier de relevé de thèmes. Nous avons également créé un journal de thématisation dans lequel nous avons inscrit nos réflexions concernant les thèmes. Enfin, nous avons opté pour une démarche de thématisation séquencée qui « est une analyse menée en deux temps. Dans un premier temps, un échantillon du corpus est tiré au hasard et analysé dans le but de constituer une fiche thématique. Celle-ci va prendre la forme d'une liste de thèmes (hiérarchisés ou non) auxquels correspondent des définitions permettant de les identifier à la lecture du texte. Lorsqu'elle a été constituée à la satisfaction du chercheur, cette fiche est ensuite appliquée, dans un deuxième temps, à l'ensemble du corpus, soit de manière stricte, soit en prévoyant la possibilité que des thèmes soient ajoutés en cours d'analyse. Cet ajout devra cependant être normalement assez limité » (Mucchielli & Paille, 2008, p.166). Après avoir réalisé cette thématisation, nous avons fait ressortir, pour chaque répondant, un tableau thématique que nous analysons par la suite. Enfin, nous avons procédé à l'analyse des rubriques nous paraissant pertinentes afin de faire des liens avec nos hypothèses et les théories mobilisées.

6 Résultats

Dans cette section, nous exposons les résultats de nos analyses. D'abord, nous procédons à l'analyse thématique de nos entretiens. Ensuite, nous analysons les rubriques relevées lors de l'analyse thématique.

6.1 Analyse thématique

Dans cette section, nous présentons des tableaux thématiques pour chaque répondant. Nous les analysons brièvement. Puis, nous faisons ressortir les rubriques les plus pertinentes afin d'en dégager les thèmes émergents liés à chacune d'entre elles.

6.1.1 Analyse par agent

Dans ce point, nous allons passer en revue chacun des entretiens que nous avons menés afin d'en faire ressortir les rubriques et les thèmes sous forme de tableaux thématiques.

Agent n°1 :

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.1		
Rubrique	Thème	Extrait
Interaction avec le passager	Questionnement	« ... si on est aux arrivées on va leur demander d'où ils viennent premièrement pour savoir un petit peu et ensuite les questions comme je vous ai expliquées, savoir les raisons de leur voyage, la durée de leur séjour, toutes les questions standards qui sont prévues dans la loi en fait simplement. »

Au travers du tableau n°1.1, nous pouvons observer que pour l'agent n°1, le processus d'interaction avec le passager repose sur le questionnement envers celui-ci.

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.2			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Règles	Respect des règles	Autonome	« Normalement on doit tout demander. C'est comme une checklist on va dire. [...]Maintenant quelqu'un qui ne va rien demander, qui va mettre un cachet à l'aveugle, qui ne va rien demander à la personne. Limite ça ne se saura pas. Parce qu'il n'y a pas de vérification, on n'est pas filmé, on n'est pas enregistré. »

Au travers du tableau n°1.2, nous pouvons constater que l'agent n°1 perçoit une certaine autonomie dans le respect des règles.

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.3		
Rubrique	Thème	Extrait
Discernement de la véracité du récit	Feeling	« Déjà il y a un peu le feeling par rapport à la personne. »
	Profiling	« On a un certain profiling [...] On voit entre guillemet le type de personne que l'on a en face de nous... »
	Preuves matérielles	« ...on demande des preuves matérielles. Donc un billet de retour, simplement si la personne a un billet retour c'est pour partir. C'est une très bonne indication. »
	Contrôle linguistique	« ...on se dit, tiens, les personnes n'ont pas compris du tout qu'on s'adresse à eux, ils ne savent pas du tout ce qu'on leur dit. Alors qu'on parle normalement dans leur langue nationale... »

Le tableau n°1.3 nous montre que pour discerner la véracité des dires du passager, l'agent n°1 met en place plusieurs techniques. Premièrement, il souligne l'importance du « feeling » avec le passager pour discerner ce que celui-ci avance. Ensuite, il y a le profiling, c'est-à-dire que le discernement passe par une analyse du profil de la personne. De plus, l'agent n°1 mentionne le contrôle linguistique du passager, dans lequel il vérifie la conformité des documents du passager par l'emploi de la langue normalement parlée par ce dernier. Enfin, il y a les preuves matérielles telles que les documents qui sont des preuves de ce qu'affirme la personne.

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.4		
Rubrique	Thème	Extrait
Utilisation du pouvoir discrétionnaire	Appréciation personnelle	« ...on le fait appliqué entre guillemet comme on veut sous certaines limites, forcément, mais d'une personne à l'autre, le jugement va peut-être pas être pareil parce que ils ne sont pas dans les mêmes conditions, ils ne restent pas le même nombre de temps sur le territoire, ils n'ont pas les mêmes motifs, ils n'ont pas les mêmes preuves matérielles donc là forcément ça va changer aussi... »

A travers le tableau n°1.4, nous pouvons relever que pour l'agent n°1, l'utilisation du pouvoir discrétionnaire se résulte par une appréciation personnelle des faits selon les cas se présentant à lui.

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.5		
Rubrique	Thème	Extrait
Difficulté de l'interaction	Problèmes culturels	« ... le problème culturel est un problème de compréhension parce que les gens ne comprennent pas trop et ils ont peur qu'on leur prenne leur argent... »
	Barrière de la langue	« On aura plus facile, si quelqu'un parle français là on sait aller plus en profondeur sur les dires... »

Le tableau n°1.5, nous montre que pour l'agent n°1, les difficultés de l'interaction avec le passager sont dues notamment à la barrière de la langue et à des problèmes d'ordre culturels.

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.6		
Rubrique	Thème	Extrait
Positionnement émotionnel	Neutre	« ...on joue entre guillemet le mauvais rôle... j'en suis convaincu aussi, c'est que c'est la meilleure solution pour eux. »

Nous pouvons observer dans le tableau n°1.6 que l'agent n°1 adopte une position de neutralité au niveau des émotions pouvant être liées à sa fonction.

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.7			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Analyse du profil du passager	Profil à risque	En fonction du comportement du passager	« ... tout ce qui est détection de comportement... »
		Destination du passager	« ... on connaît ces routes-là. Et forcément on va être plus méfiant par rapports à ces destinations-là... »
		Apparence physique	« ... on va avoir quelqu'un avec une apparence entre guillemet, albanaise [...] Il arrive avec une carte d'identité italienne. C'est une carte d'identité volée, ou fin ce qu'on appelle falsifiée donc c'est simplement trafiquer la carte pour que ça passe mieux dans ses données. »

En observant le tableau n°1.7, nous pouvons relever que l'évaluation du risque du passager passe par une analyse de son profil en fonction de trois éléments. Tout d'abord, selon le comportement qu'il reflète. Ensuite, selon son apparence physique et enfin, en fonction du pays vers lequel il se rend.

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.8		
Rubrique	Thème	Extrait
Récit du passager	Complément au rapport	« ... on travaille à charge et à décharge, on essaie de connaître leur histoire, d'où ils viennent, par où ils sont passés, où ils ont acheté leur documents... »

Le tableau n°1.8 permet de relever que le récit du passager n'influence pas la décision de l'agent n°1, celui-ci en tient simplement compte dans la rédaction de son rapport concernant le passager en situation de non-conformité.

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.9		
Rubrique	Thème	Extrait
Traitement du passager désagréable	Moins tolérant	« ... beaucoup moins facile [...] à ce moment-là, vous faites appliquer les règles, de toute façon vous vous êtes dans votre bon droit... »

A travers le tableau n°1.9, nous pouvons observer que lorsque l'agent n°1 se trouve face à un passager désagréable, celui-ci sera moins tolérant et s'en tiendra à une application stricte des règles.

Entretien agent n°1 : Tableau n°1.10		
Rubrique	Thème	Extrait
Impasse	Aide des collègues	« ... tous les jours, je demande un avis... je demande quand même l'avis d'un collègue... »

Nous pouvons constater dans le tableau n°1.10 que lorsque l'agent n°1 se trouve dans une impasse, il se tournera vers ses collègues pour obtenir un avis supplémentaire afin de prendre sa décision.

Agent n°2 :

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.1		
Rubrique	Thème	Extrait
Interaction avec le passager	Echange des bons procédés	« ...le premier contact c'est le « bonjour » [...] dans le contact qu'on a avec les gens, c'est vraiment la première chose qu'on met en place ici... »
	Questionnement	« ...on leur demande pourquoi ils viennent, où ils vont etc... »

Au travers du tableau n°2.1, nous pouvons observer que pour l'agent n°2, le processus d'interaction avec le passager repose avant tout sur un échange de salutations avec le passager et ensuite sur un questionnement envers celui-ci.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.2			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Règles	Respect des règles	Tolérance dans leur application	« ...c'est le code Schengen et c'est lui qui nous dit comment on doit travailler et de quelle façon on doit travailler et on doit le respecter. Maintenant on a une certaine tolérance dans l'application du code Schengen. »
	Position face à l'application des règles	Efficiencie	« ...le but quand même de notre travail au contrôle frontière, ce n'est pas de faire du chiffre en remballant des gens inutilement, ça coûte très cher de remballer des gens, c'est simplement de vérifier à ce qu'ils ne s'établissent pas chez nous. »

Au travers du tableau n°2.2, nous pouvons constater que les règles relèvent de deux éléments, le respect de celle-ci et la position face à leur application. L'agent n°2 évoque une certaine tolérance dans l'application des règles et justifie sa position face à celles-ci par l'objectif de sa fonction qui est d'empêcher l'immigration illégale, mais sans faire de chiffre.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.3		
Rubrique	Thème	Extrait
Discernement de la véracité du récit	Profiling	« Profiling. »
	Preuves matérielles	« ...un billet retour, c'est une bonne indication. Une réservation de chambre d'hôtel. Parfois même avec le numéro de réservation, on sait aller sur le site de Booking et on vérifie si la réservation est toujours active. Ça arrive fréquemment pour des réservations qui ont été faites et qui ont été annulées. Donc là tout de suite, nous la personne elle est déjà cataloguée pour nous. »
	Contrôle linguistique	« Vous allez dire « kalispera » donc ça veut dire « bonsoir » en grec. Le gars il ne va pas te répondre. Ou alors il ne va pas comprendre alors que finalement il donne une carte grecque. »

Le tableau n°2.3 nous montre que pour discerner la véracité des dires du passager, l'agent n°2 met en place plusieurs techniques. Premièrement, il souligne l'importance du profiling, c'est-à-dire que le discernement passe par une analyse du profil de la personne.

Ensuite, il y a le contrôle linguistique du passager, dans lequel il vérifie la conformité des documents du passager par l'emploi de la langue normalement parlée par ce dernier. Enfin, il y a les preuves matérielles telles que les documents qui sont des preuves de ce qu'affirme la personne.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.4		
Rubrique	Thème	Extrait
Utilisation du pouvoir discrétionnaire	Limité à l'administratif	« Au niveau administratif oui. Au niveau judiciaire, on n'en a aucun. »
	Appréciation personnelle	« ...moi personnellement j'ai déjà laissé entrer des gens où ils leur manquaient de l'argent mais ils m'avaient prouvé par d'autres motifs et d'autres choses que leur passage chez nous était tout à fait justifié. »

A travers le tableau n°2.4, nous pouvons relever que l'utilisation du pouvoir discrétionnaire est perçue par deux points par l'agent n°2. Tout d'abord, celui-ci le définit comme limité à un travail administratif et ensuite, comme s'exerçant selon une certaine appréciation personnelle des faits selon les cas se présentant à lui.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.5			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Difficulté de l'interaction	Problèmes culturels	Peur de se faire voler	« (Argent) En fait, ils croient qu'on veut le prendre pour nous. »

Le tableau n°2.5, nous montre que pour l'agent n°2, les difficultés de l'interaction avec le passager sont dues à des problèmes d'ordre culturels en ce qui concerne le fait de montrer les moyens de subsistance qu'il dispose par crainte de se les faire voler.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.6		
Rubrique	Thème	Extrait
Positionnement émotionnel	Indifférence	« ...ça fait partie de la fonction on le savait en postulant pour cette fonction supplémentaire [...] en faisant le choix d'être policier c'était le but, c'était de faire appliquer les lois. »

Nous pouvons observer dans le tableau n°2.6 que l'agent n°2 adopte une position d'indifférence au niveau des émotions pouvant être liées à sa fonction.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.7			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Analyse du profil du passager	Profil à risque	En fonction du comportement du passager	« ...il transpire, anormalement il a plein de vestes sur lui alors qu'il fait 35 degré et tout le monde est en t-shirt. Y a des comportements ouais. »
		En fonction du vol de provenance	« ...à chaque fois, faites un vol grec, 180 personnes c'est sûr que c'est bingo, y en a au moins un. »

En observant le tableau n°2.7, nous pouvons relever que l'évaluation du risque du passager passe par une analyse de son profil en fonction de deux éléments. Tout d'abord, selon le comportement qu'il reflète. Ensuite, selon la provenance du vol qu'il a emprunté.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.8		
Rubrique	Thème	Extrait
Récit du passager	Fait preuve d'apathie	« ...malheureusement si on commence comme ça, tout le monde a un enfant malade et ils viennent pour un enfant malade, ils ont un mort, ils ont tous quelque chose alors. Ils ont une carte pour handicapé, ils ont alors à ce moment-là on n'arrête pas. Donc ça non. »
	Complément au rapport	« ...la façon qu'il va justifier et ce qu'il va nous dire, et la justification qu'il va nous donner... »

Le tableau n°2.8 permet de relever que le récit du passager n'influence pas la décision de l'agent n°2, celui-ci ne fait preuve d'aucune empathie envers la personne. Néanmoins, il en tient compte dans la rédaction de son rapport concernant la non-conformité de ce dernier.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.9		
Rubrique	Thème	Extrait
Traitement du passager désagréable	Moins tolérant	« Maintenant ça dépend. Quelqu'un qui sera vraiment désagréable, au point d'être insultant avec nous, on va se baser sur la loi et uniquement la loi. »

A travers le tableau n°2.9, nous pouvons observer que lorsque l'agent n°2 se trouve face à un passager désagréable, celui-ci sera moins tolérant et se basera uniquement sur la loi.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.10		
Rubrique	Thème	Extrait
Impasse	Aide des collègues	« Premier recours qu'on utilise. On est toujours à deux dans un box et : « tiens, toi qu'est-ce que t'en penses ? ». »

Nous pouvons constater dans le tableau n°2.10 que lorsque l'agent n°2 se trouve dans une impasse, il se tournera vers ses collègues pour obtenir un avis supplémentaire afin de prendre sa décision.

Entretien agent n°2 : Tableau n°2.11		
Rubrique	Thème	Extrait
Réaction face à un passager en situation de non-conformité	Faire preuve d'humanité	« ...je veux dire on est humain [...] on fait notre boulot, mais on ne va pas non plus les enterrer... »

En observant le tableau n°2.11 nous constatons que quand l'agent n°2 se trouve face à un passager dans une situation de non-conformité, celui-ci dit faire preuve d'humanité dans le sens où il ne doit pas y avoir de différence de traitement en raison de cette situation.

Agent n°3 :

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.1		
Rubrique	Thème	Extrait
Interaction avec le passager	Echange des bons procédés	« ...le premier contact avec la personne, les salutations d'usages, bonjour... »
	Questionnement	« ...où allez-vous, et puis voilà quel est le but de votre voyage, avez-vous de la famille en Belgique, des amis... »
	Analyse du comportement	« On voit les personnes arriver vers nous, déjà on peut avoir un petit aperçu de son comportement. »

Au travers du tableau n°3.1, nous pouvons observer que pour l'agent n°3, le processus d'interaction avec le passager repose sur trois points. Tout d'abord, il y a un échange de bons procédés avec le passager. Ensuite, il y a un questionnement envers celui-ci. Et enfin, l'agent n°3 mentionne l'analyse du comportement de la personne qui se trouve face à lui.

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.2			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Difficulté de l'interaction	Langage	Barrière de la langue	« ...il y a aussi le problème de la compréhension de la langue... »
	Problèmes culturels	Peur de se faire voler	« ...il y a des gens qui n'osent pas montrer leur argent parce qu'ils ont peur qu'on en prenne une partie, ça en effet c'est tellement varié, on a tellement de nationalités différentes et de comportement différent du à la nationalité »
		Inégalité homme/femme	« ... par exemple l'Afrique du Nord ça offusque certains hommes. [...] Cela, ce n'est ni bonjour ni au revoir et à peine ils vont donner leur carte ou leur passeport comme ça. »

Le tableau n°3.2, nous montre que pour l'agent n°3, les difficultés de l'interaction avec le passager sont dues à des problèmes de différence langagière et à des problèmes d'ordre culturels au niveau d'une inégalité homme/ femme démontrée par le passager et au niveau des résistances à montrer les moyens de subsistance qu'il dispose par crainte de se les faire voler.

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.3			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Règles	Compréhension des règles	Clares et complémentaires	« Notre base de travail est la loi du 15 décembre 1980, la loi sur les étrangers. [...] elle est assez claire et régulièrement amendée [...] On travaille aussi sur base du manuel du gardien de frontière, le manuel Schengen [...] c'est complémentaire. »
	Respect des règles	Tolérance dans leur application	« Car si on appliquait la loi comme elle est dite, on peut alors remballer des avions entiers. »

Au travers du tableau n°3.3, nous pouvons constater qu'au niveau de la compréhension des règles, l'agent n°3 les trouve claires et complémentaires et qu'il fait preuve de tolérance dans leur application.

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.4			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Analyse du profil du passager	Profil à risque	En fonction du comportement du passager	« ...le comportement se prolonge dans ce qui se trouve dans le passeport... »
		En fonction de la nationalité du passager	« ...c'est selon la nationalité, les us et coutumes, c'est vraiment très très large. »

A travers le tableau n°3.4, nous pouvons relever que pour l'agent n°3, l'évaluation du risque du passager passe par une analyse de son profil en fonction de deux éléments. Tout d'abord, selon le comportement qu'il reflète. Ensuite, selon sa nationalité.

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.5			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Traitement du passager	Passager désagréable	Moins tolérant	« ...une personne qui est complètement fermée, agressive, et irrespectueuse, on s'en tiendra à la législation, c'est tout. »
	Passager respectueux	Plus tolérant	« Une personne normale avec qui voilà, bonjour/merci, au revoir, il y a des gens qu'on a envie d'aider, ça c'est sûr. On va peut-être en faire plus que ce que notre fonction prévoit... »

A travers le tableau n°3.5, nous pouvons observer que le traitement réservé au passager sera différent en fonction qu'il soit désagréable ou respectueux. Lorsque l'agent n°3, se trouve face à un passager désagréable, celui-ci sera moins tolérant et se basera uniquement sur la loi tandis que s'il se trouve face à un passager faisant preuve de respect, celui-ci sera plus tolérant dans l'application de la loi, il aura tendance à éprouver l'envie de l'aider.

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.6		
Rubrique	Thème	Extrait
Partage du savoir	Travail d'équipe	« ...dans la police c'est un travail d'équipe, donc celui qui a l'info la donne. »
	Contact avec d'autres administrations	« On est souvent en contact avec l'Office des Etrangers et s'il y a une modification bien souvent ça se fait par mail... »

Nous pouvons observer dans le tableau n°3.6 que le partage des connaissances nécessaires à l'exercice de la fonction passe par un contact entre les collègues et par un contact avec les autres administrations afin de procéder à une mise à jour.

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.7		
Rubrique	Thème	Extrait
Récit du passager	Fait preuve d'empathie	« Oui une dame qui vient pour voir sa fille qui est mourante d'un cancer, elle n'est pas tout à fait en ordre, on va dire au niveau des moyens de subsistances, ça sera pris en compte, donc on laissera probablement entrer cette personne pour des raisons humanitaires. »

Le tableau n°3.7 permet de relever que le récit du passager influence la décision de l'agent n°3, celui-ci affirme faire preuve d'empathie envers la personne.

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.8		
Rubrique	Thème	Extrait
Discernement de la véracité du récit	Preuves matérielles	« ...ici la maman avait des papiers, fin, il y a les papiers de l'hôpital, il y a des certificats médicaux... »
	Feeling	« ...il y a aussi comme on parlait tout à l'heure, il y a ce qui passe entre la personne et vous, en général bien souvent les gens fin, on ressent l'honnêteté des passagers, je ne sais pas comment expliquer c'est... Quand on se parle, bien souvent on a une capacité à sentir certaines intentions. »

Le tableau n°3.8 nous montre que pour discerner la véracité des dires du passager, l'agent n°3 met en place deux techniques. Premièrement, il y a les preuves matérielles telles que les documents qui sont des preuves de ce qu'affirme la personne. Deuxièmement, il souligne l'importance du « feeling » avec le passager pour discerner ce que celui-ci avance.

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.9		
Rubrique	Thème	Extrait
Impasse	Aide des collègues	« ... c'est un travail d'équipe, c'est-à-dire que si on a un doute si on n'arrive pas à prendre une décision, on peut demander à nos collègues qu'est-ce que tu en penses. »

Nous pouvons constater dans le tableau n°3.9 que lorsque l'agent n°3 se trouve dans une impasse, il se tournera vers ses collègues pour obtenir un avis supplémentaire afin de prendre sa décision.

Entretien agent n°3 : Tableau n°3.10		
Rubrique	Thème	Extrait
Utilisation du pouvoir discrétionnaire	Capacité de gestion de soi	« ... il y a des gens qui savent gérer leur autonomie et d'autre qui ont besoin d'être plus encadré. »

Nous pouvons constater dans le tableau n°3.10 que pour l'agent n°3, l'utilisation du pouvoir discrétionnaire nécessite une capacité de gestion de l'autonomie de la part de l'agent.

Agent n°4 :

Entretien agent n°4 : Tableau n°4.1		
Rubrique	Thème	Extrait
Interaction avec le passager	Analyse du comportement	« Le comportement qui est très important... »

Au travers du tableau n°4.1, nous pouvons observer que pour l'agent n°4, le processus d'interaction avec le passager repose sur une analyse du comportement de la personne se trouvant face à lui.

Entretien agent n°4 : Tableau n°4.2			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Difficulté de l'interaction	Langage	Barrière de la langue	« ...le problème ici, c'est qu'on a beaucoup de passagers qui ne savent pas s'exprimer, si ce n'est que dans leur langue [...] forcément il y a beaucoup de difficultés à se faire comprendre... »
	Problèmes culturels	Peur de se faire voler	« C'est important de le savoir, parce qu'on pourrait mal réagir sur certaines situations alors que pour la personne c'est tout à fait normal. »
		Inégalité homme/femme	« ...la personne s'adresse à moi masculin et n'écoute pas ma collègue. »
		Coutumes	« Moi je contrôle beaucoup de couples d'Afrique du Nord où l'homme se met devant vous et la famille est derrière, et donc il faut à chaque fois demander à la personne, excusez-moi mais je dois voir votre épouse. Et demander à la personne de se retirer, si vous ne le faites pas il va rester là et ils vont partir comme ça, sans rien dire. Parce que dans leurs us et coutumes, c'est l'homme qui est le chef de famille et qui s'adresse aux autorités. »

Le tableau n°4.2, nous montre que pour l'agent n°4, les difficultés de l'interaction avec le passager sont dues à des problèmes de différence langagière et à des problèmes d'ordre culturels au niveau des résistances à montrer les moyens de subsistance qu'il dispose par crainte de se

les faire voler, au niveau d'une inégalité homme/ femme démontrée par le passager et au niveau des coutumes présentent chez ce dernier.

Entretien agent n°4 : Tableau n°4.3			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Règles	Compréhension des règles	Complémentaires	« ...elles sont souvent complémentaires. Je veux dire que, la loi européenne va englober toutes les choses plus importantes à mettre en application et la loi belge va plutôt donner des précisions sur certains problèmes qui ne sont pas pris au niveau européen mais qui concernent spécifiquement notre pays en fait. »

Au travers du tableau n° 4.3, nous pouvons constater qu'au niveau de la compréhension des règles, l'agent n°4 les trouve complémentaires.

Entretien agent n°4 : Tableau n°4.4			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Analyse du profil du passager	Profil à risque	En fonction du comportement du passager	« ...un comportement déviant déjà avant on doit le savoir et alors dans la pratique on l'applique tous les jours en fait. C'est une fausse idée de penser qu'on contrôle des gens sur leur apparence physique, ce n'est pas vrai. »

En observant le tableau n°4.4, nous pouvons relever que pour l'agent n°4 l'évaluation du risque du passager passe par une analyse de son profil en fonction de son comportement.

Entretien agent n°4 : Tableau n°4.5		
Rubrique	Thème	Extrait
Partage du savoir	Travail d'équipe	« ...le collègue traite ce dossier, donc il prend ses renseignements à gauche et à droite, il a la solution, il partage la solution avec ses collègues les plus proches, on en parle en réunion... »
	Contact avec d'autres aéroports	« ...si Zaventem à quelque chose de particulier il le partage aussi avec tout le monde. »

Nous pouvons observer dans le tableau n°4.5 que le partage des connaissances nécessaires à l'exercice de la fonction passe par un contact entre les collègues et par un contact avec d'autres aéroports.

Entretien agent n°4 : Tableau n°4.6		
Rubrique	Thème	Extrait
Récit du passager	Complément au rapport	« ...je travaille à charge et à décharge, je prends toutes les informations, le maximum d'infos que je peux et je transmets tout à l'Office, c'est eux qui prennent la décision. »

Le tableau n°4.6 permet de relever que le récit du passager n'influence pas la décision de l'agent n°4, il en tient compte dans la rédaction de son rapport concernant la non-conformité de ce dernier.

Entretien agent n°4 : Tableau n°4.7		
Rubrique	Thème	Extrait
Discernement de la véracité du récit	Informations conditionnelles	« Ça reste au conditionnel mais ça doit être précisé, parce que la personne le dit, elle a envie que vous le sachiez, que c'est des informations qui sont importantes mais ça reste au conditionnel... »

Le tableau n°4.7 nous montre que pour l'agent n°4 il n'y a pas vraiment de moyens pour discerner la véracité des dires du passager, il prend note des informations données mais pour lui, celles-ci restent sous la forme du conditionnel.

Entretien agent n°4 : Tableau n°4.8		
Rubrique	Thème	Extrait
Impasse	Aide de tous les partenaires	« ...on demande conseil aux partenaires, ce n'est pas parce qu'on est de la police qu'on s'enferme dans un cadre policier et de dire que les autres n'y connaissent rien, on prend des renseignements partout quoi, aux ambassades, aux communes, on prend des renseignements partout quoi. »

Nous pouvons constater dans le tableau n°4.8 que lorsque l'agent n°4 se trouve dans une impasse, il se tournera non seulement vers ses collègues mais également vers toutes les administrations partenaires afin de prendre sa décision.

Entretien agent n°4 : Tableau n°4.9		
Rubrique	Thème	Extrait
Utilisation du pouvoir discrétionnaire	Autonomie vertueuse	« On reste très autonome [...] Mais ce n'est pas le côté pervers de l'autonomie, le côté pervers de l'autonomie c'est plutôt je vais me cantonner à faire le minimum parce que c'est le minimum légal que je dois faire et ensuite il y a tout ce qui peut être fait à côté, qui n'est pas vraiment obligatoire mais qui serait opportun de faire mais c'est ça la grosse différence. »

Nous pouvons constater dans le tableau n°4.9 que pour l'agent n°4, l'utilisation du pouvoir discrétionnaire résulte d'une autonomie sans effet pervers.

Agent n°5 :

Entretien agent n°5 : Tableau n°5.1		
Rubrique	Thème	Extrait
Interaction avec le passager	Analyse du comportement	« Son comportement, les gens hésitants, parfois ils font demi-tour, ils sont inquiets... »
	Contrôle des documents	« ...c'est le contrôle du passeport, d'identité voir si c'est bien la personne qui est sur le passeport ou sur la carte d'identité. La date de validité et puis voir si le document est réel, correspond bien à la personne... »

Au travers du tableau n°5.1, nous pouvons observer que pour l'agent n°5, le processus d'interaction avec le passager repose sur une analyse du comportement de la personne se trouvant face à lui et sur un contrôle des documents.

Entretien agent n°5 : Tableau n°5.2			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Règles	Compréhension des règles	Clares	« ...moi personnellement, pour moi c'est clair... »
	Respect des règles	Tolérance dans leur application	« ... faut être parfois un peu tolérant aussi, c'est au cas par cas. [...] une ligne directrice mais bon faut s'en écarter parfois un petit peu, mais bon faut pas non plus être trop ... »

Le tableau n°5.2, nous montre qu'au niveau de la compréhension des règles, l'agent n°5 les trouve claires et qu'il fait preuve de tolérance dans leur application.

Entretien agent n°5 : Tableau n°5.3			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Récit du passager	Détermination de la situation sociale du passager	Distinguer les profils à risque	« Ouais, parfois moi je demande la profession de la personne quoi, il me dit « je suis médecin » ou « moi je tiens une pharmacie à Casablanca » tu vois ce n'est pas la personne qui va migrer... »

Le tableau n°5.3 permet de relever que le récit du passager influence la décision de l'agent n°5, il prend en compte l'histoire racontée afin de déterminer la situation sociale du passager qui lui permettra ensuite de distinguer les personnes présentant un risque de s'établir.

Entretien agent n°5 : Tableau n°5.4		
Rubrique	Thème	Extrait
Traitement du passager désagréable	Moins coopérant	« ...on est moins coopérant peut-être, alors que, ouais là on serait plus strict avec eux dans le sens de la loi et voilà à la faire appliquer. »

A travers le tableau n°5.4, nous pouvons observer que lorsque l'agent n°5 se trouve face à un passager désagréable, celui-ci sera moins coopérant et s'en tiendra à une application stricte des règles.

Entretien agent n°5 : Tableau n°5.5		
Rubrique	Thème	Extrait
Impasse	Aide des collègues	« ...ouais parfois je demande à un collègue, plus rarement à un chef. »

Nous pouvons constater dans le tableau n°5.5 que lorsque l'agent n°5 se trouve dans une impasse, il se tournera vers ses collègues.

Entretien agent n°5 : Tableau n°5.6			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Analyse du profil du passager	Profil à risque	Apparence physique	« Façon de s'habiller... »
		Contrôle linguistique	« La langue aussi, quand ils parlent... »
		En fonction du vol de provenance	« ...ils viennent de l'Afghanistan, d'Irak, d'Iran... »

Le tableau n°5.6, nous permet de constater que l'évaluation du risque du passager passe par une analyse de son profil en fonction de plusieurs éléments. Tout d'abord selon son apparence physique.

Ensuite, à l'aide d'un contrôle linguistique par lequel il emploie la langue normalement parlée par ce dernier afin de vérifier la correspondance entre l'individu et les documents qu'il présente. Enfin, selon son vol de provenance.

Agent n°6 :

Entretien agent n°6 : Tableau n°6.1		
Rubrique	Thème	Extrait
Interaction avec le passager	Contrôle plus approfondi	« ...lorsqu'il y a un problème détecté avec un passager soit parce qu'il est signalé ou parce qu'il est éventuellement inadmissible Schengen, ils nous sont amenés et nous décidons de ce qu'on fait avec ces personnes [...] on essaie de se faire comprendre, on analyse la situation... »

Au travers du tableau n°6.1, nous pouvons observer que pour l'agent n°6, le processus d'interaction avec le passager repose sur un contrôle plus approfondi de la personne pour laquelle un problème a été décelé.

Entretien agent n°6 : Tableau n°6.2		
Rubrique	Thème	Extrait
Récit du passager	Complément au rapport	« ...nous faisons que rapporter des situations à l'Office des Étrangers donc si la personne insiste pour le dire, on ne cache pas les choses, on l'inscrit et effectivement s'il y a une raison humanitaire derrière, l'Office des Étrangers pourra peut-être accorder la clémence et pourquoi pas. »

Le tableau n°6.2 permet de relever que le récit du passager n'influence pas la décision de l'agent n°6, il en tient simplement compte dans la rédaction de son rapport concernant le passager en situation de non-conformité.

Entretien agent n°6 : Tableau n°6.3		
Rubrique	Thème	Extrait
Discernement de la véracité du récit	Preuves matérielles	« ...on vérifie par les moyens... une réservation Booking... »

Le tableau n° 6.3 nous montre que pour discerner la véracité des dires du passager, l'agent n°6 vérifie les preuves matérielles telles que les documents de réservation d'hôtel qui sont des preuves de ce qu'affirme la personne.

Entretien agent n°6 : Tableau n°6.4			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Difficulté de l'interaction	Langage	Barrière de la langue	« ...on a des collègues qui parlent arabe ici ou l'italien, c'est très très précieux. Parce qu'on se sert de ces collègues-là. [...] Pour traduire. On a des espagnoles, on a des grecs aussi. Mais bon ils ne sont pas toujours là quoi, donc quand on n'a pas, c'est Google et c'est moins, c'est beaucoup moins bien. »
	Problèmes culturels	Peur de se faire voler	« ...ils pensent qu'on va leur prendre. »

En observant le tableau n°6.4, nous pouvons constater que pour l'agent n°6, les difficultés de l'interaction avec le passager sont dues à des problèmes de différence langagière et à des problèmes d'ordre culturels au niveau des résistances à montrer les moyens de subsistance qu'il dispose par crainte de se les faire voler.

Entretien agent n°6 : Tableau n°6.5			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Analyse du profil du passager	Profil à risque	En fonction du vol de provenance	« La Grèce se trouve sur la route migratoire comme le Sud de l'Italie, comme le Sud de l'Espagne fait partie des routes migratoires qui transite après pourquoi pas par la Belgique pour éventuellement rejoindre l'Angleterre »
		Apparence physique	« Le lookalike, l'imposteur. C'est aussi, il y a des passagers qui voyagent avec des vrais documents mais ce n'est pas eux tout simplement. »
		En fonction du comportement du passager	« ...qui ont l'apparence la moins à l'aise, on y regardera de plus près... »
		Contrôle linguistique	« ...la langue parlée a une certaine importance. La langue qu'on parle doit normalement correspondre avec le document qu'on présente. »
		Correspondance des bagages	« ...on regarde aussi la correspondance des bagages... »

A travers le tableau n°6.5, nous pouvons relever que pour l'agent n°6, l'évaluation du risque du passager passe par une analyse de son profil en fonction de plusieurs éléments. Tout d'abord, selon son vol de provenance. Ensuite, selon l'apparence physique c'est-à-dire le passager qui va tenter de tromper en utilisant une apparence qui n'est pas la sienne. Enfin, selon le comportement qu'il reflète ou encore selon un contrôle linguistique par lequel l'agent emploie la langue normalement parlée par ce dernier afin de vérifier la correspondance entre l'individu

et les documents qu'il présente. De plus, l'agent vérifie la correspondance entre les bagages du passager et la durée de son séjour.

Entretien agent n°6 : Tableau n°6.6		
Rubrique	Thème	Extrait
Impasse	Aide de l'autorité administrative supérieure	« Si je suis dans une impasse, je téléphone à l'Office des Étrangers. »

Nous pouvons constater dans le tableau n°6.6 que lorsque l'agent n°6 se trouve dans une impasse, il se tournera vers l'autorité administrative supérieure, c'est-à-dire l'Office des Étrangers, afin de prendre sa décision.

Entretien agent n°6 : Tableau n°6.7		
Rubrique	Thème	Extrait
Règles	Clivage	« ...si je vois bien un clivage par rapport à ce que la politique veut, c'est qu'on nous demande d'être super efficace et à côté de ça, on nous laisse avec des moyens limités quoi. »

Le tableau n°6.7, nous montre que selon l'agent n°6, il y a un clivage entre ce que la politique demande et ce que les agents sont disposés à faire. La politique réclame une certaine efficience, qui selon lui est problématique.

Agent n°7 :

Entretien agent n°7 : Tableau n°7.1		
Rubrique	Thème	Extrait
Interaction avec le passager	Analyse du comportement	« ...on doit avoir notre attention attirée sur un passager qui n'a pas un comportement entre guillemets normal... »
	Contrôle des documents	« ...on passe au contrôle d'identité, on vérifie la correspondance entre la personne et le document présenté... »
	Echange	« ... on discute avec les gens... »

Au travers du tableau n°7.1, nous pouvons observer que pour l'agent n°7, le processus d'interaction avec le passager repose sur trois points. Tout d'abord, il y a l'analyse du comportement de la personne qui se trouve face à lui. Ensuite, il y a un contrôle de documents. Et enfin, il y a un échange avec le passager.

Entretien agent n°7 : Tableau n°7.2			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Difficulté de l'interaction	Langage	Barrière de la langue	« ...ce n'est pas donné à tout le monde, tout le monde ne connaît pas plusieurs langues étrangères... »
	Problèmes culturels	Peur de se faire voler	« ...l'exemple de l'argent, il y a certains pays, où les gens quand on leur demande la condition par rapport aux moyens de subsistance, ils nous montrent pas l'argent fin nous dans un premier temps on pense qu'ils n'ont pas d'argent mais c'est parce qu'ils ont peur... »
		Inégalité homme/femme	« ...par rapport à cette culture là on ressent que je suis une femme, on me parle pas de la même manière qu'à un homme... »

Le tableau n°7.2, nous montre que pour l'agent n°7, les difficultés de l'interaction avec le passager sont dues à des problèmes de différence langagière et à des problèmes d'ordre culturels au niveau des résistances à montrer les moyens de subsistance qu'il dispose par crainte de se les faire voler et au niveau d'une inégalité homme/ femme démontrée par le passager.

Entretien agent n°7 : Tableau n°7.3			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Règles	Compréhension des règles	Complémentaires	« ...le code Schengen spécifie bien qu'on doit agir, qu'on ne doit pas agir en contradiction de cette fameuse loi nationale, on n'a pas de soucis par rapport à ça... »
	Respect des règles	Tolérance dans leur application	« ...une appréciation de la situation et dire c'est au cas par cas... »

Au travers du tableau n°7.3, nous pouvons constater qu'au niveau de la compréhension des règles, l'agent n°7 les trouve complémentaires et qu'il fait preuve de tolérance dans leur application.

Entretien agent n°7 : Tableau n°7.4		
Rubrique	Thème	Extrait
Partage du savoir	Travail d'équipe	« ...les collègues qui sont là depuis 10 ans, ils savent que dans tels pays ça se passe comme ça. »

Nous pouvons observer dans le tableau 7.4 que le partage des connaissances nécessaires à l'exercice de la fonction passe par un contact entre les collègues.

Entretien agent n°7 : Tableau n°7.5		
Rubrique	Thème	Extrait
Utilisation du pouvoir discrétionnaire	Appréciation personnelle	« Pour moi c'est nécessaire [...] on ne travaille pas tous de la même manière, on ne voit pas tous la loi de la même manière... »

Nous pouvons constater dans le tableau n°7.5 que pour l'agent n°7, l'utilisation du pouvoir discrétionnaire résulte d'une appréciation personnelle en fonction des cas se présentant à lui.

Entretien agent n°7 : Tableau n°7.6		
Rubrique	Thème	Extrait
Récit du passager	Impartialité	« ...il ne faut pas se laisser imprégner du comportement de la personne ou se laisser émouvoir par quelqu'un qui pleure. Tout le monde pour moi doit être traité de la même manière. »

Le tableau n°7.6 permet de relever que le récit du passager n'influence pas la décision de l'agent n°7, celui-ci fait preuve d'impartialité dans le traitement des passagers.

Entretien agent n°7 : Tableau n°7.7			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Analyse du profil du passager	Profil à risque	En fonction du vol de provenance	« La Grèce, l'Espagne, mais plutôt la Grèce. »
		En fonction de la nationalité du passager	« C'est quand même assez souvent les mêmes nationalités qui reviennent donc beaucoup de nord-africains, beaucoup d'albanais... »
		Contrôle linguistique	« ...générale on va avoir une carte italienne et on essaye de parler un peu italien pour voir si la personne s'exprime correctement en italien... »
		En fonction du comportement du passager	« ...le contrôle se fait en fonction du comportement... »

En observant le tableau n°7.7, nous pouvons relever que l'évaluation du risque du passager passe par une analyse de son profil en fonction de plusieurs éléments. Tout d'abord, selon le vol de provenance. Ensuite, selon la nationalité du passager ou encore par un contrôle linguistique par lequel l'agent emploie la langue normalement parlée par ce dernier afin de vérifier la correspondance entre l'individu et les documents qu'il présente. Et enfin, en fonction du comportement qu'il reflète.

Entretien agent n°7 : Tableau n°7.8		
Rubrique	Thème	Extrait
Discernement de la véracité du récit	Feeling	« ...je suis policière depuis des années donc je vais dire on fonctionne un peu à l'instinct aussi. »
	Profiling	« ...c'est tout un ensemble de comportements, l'expression, le débit de parole... »
	Preuves matérielles	« ...si la personne a un passeport ok, un visa ok, si elle a plein de cartes de crédit, qu'on voit par rapport aux estampillages dans son passeport elle fait des aller/retour réguliers, le fait de ne pas avoir de billet de retour... »

Le tableau n° 7.8 nous montre que pour discerner la véracité des dires du passager, l'agent n°7 met en place plusieurs techniques. Premièrement, il souligne l'importance du « feeling » avec le passager pour discerner ce que celui-ci avance. Ensuite, il y a le profiling, c'est-à-dire que le discernement passe par une analyse du profil de la personne. Enfin, il y a les preuves matérielles telles que les documents qui sont des preuves de ce qu'affirme la personne.

Entretien agent n°7 : Tableau n°7.9		
Rubrique	Thème	Extrait
Impasse	Aide des collègues	« ...si j'ai un doute sur n'importe quoi, la personne à qui je vais demander c'est la personne à côté de moi ... »
	Aide du supérieur	« ...si j'ai un doute sur n'importe quoi, la personne à qui je vais demander c'est la personne à côté de moi, si cette personne a un doute aussi, là ça sera l'OPJ qui se situe en local de seconde ligne... »

Nous pouvons constater dans le tableau n°7.9 que lorsque l'agent n°7 se trouve dans une impasse, il se tournera vers ses collègues ou vers son supérieur afin de prendre sa décision.

Agent n°8 :

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.1		
Rubrique	Thème	Extrait
Positionnement émotionnel	Indifférence	« ...je vais pas dire que c'est facile, maintenant voilà c'est un travail à faire hein. Et puis c'est tout.»

Nous pouvons observer dans le tableau n°8.1 que l'agent n°8 adopte une position d'indifférence au niveau des émotions pouvant être liées à sa fonction.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.2		
Rubrique	Thème	Extrait
Réaction face à un passager en situation de non-conformité	Intransigent	« ...c'est vraiment un travail très pointu. [...] Nous on est en fait cette espèce de petite menace. On peut dire ça. Pour les gens sachent que voilà, ça ne sert à rien de trop venir parce que façon on est quand même forcé de repartir. »
	Approfondissement de l'enquête	« ...des titres de voyage, et quand on les ouvre il n'y a rien dedans, alors là on commence à creuser, on demande où il est allé, ses billets d'avion et voilà, et en général on trouve dans leurs bagages l'autre passeport, avec les cachets d'entrée d'où ils viennent. »

Le tableau n°8.3 nous permet de relever que lorsque l'agent n°8 se trouve face à un passager dans une situation de non-conformité, celui-ci fera preuve d'intransigeance et approfondira son enquête sur ce dernier.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.3		
Rubrique	Thème	Extrait
Interaction avec le passager	Analyse du comportement	« ...on essaie de voir un peu l'attitude des gens souvent les gens qui voyagent avec des faux documents pour différentes raisons ils sont un peu nerveux... »
	Contrôle des documents	« ...on contrôle le document forcément... »
	Questionnement	« ...il suffit de poser quelques questions. »

Au travers du tableau n°8.3, nous pouvons observer que pour l'agent n° 8, le processus d'interaction avec le passager repose sur trois points. Tout d'abord, il y a l'analyse du comportement de la personne qui se trouve face à lui. Ensuite, il y a un contrôle de documents. Et enfin, il y a le questionnement envers le passager.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.4			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Difficulté de l'interaction	Problèmes culturels	Peur de se faire voler	« ...ils ont de l'argent mais ils ne veulent pas le montrer parce qu'ils ont peur. C'est vrai qu'on leur prenne. »

Le tableau n°8.4, nous montre que pour l'agent n°8, les difficultés de l'interaction avec le passager sont dues à des problèmes d'ordre culturels en ce qui concerne le fait de montrer les moyens de subsistance qu'il dispose par crainte de se les faire voler.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.5		
Rubrique	Thème	Extrait
Récit du passager	Impartialité	« S'ils arrivent avec 45 euros et qu'ils restent 3 semaines c'est non. Ils vont retourner. Mais ils le savent bien, c'est clair partout, les conditions d'accès sur le territoire Schengen ce sont les mêmes pour tous. »

Le tableau n°8.5 permet de relever que le récit du passager n'influence pas la décision de l'agent n°8, celui-ci fait preuve d'impartialité dans le traitement des passagers.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.6		
Rubrique	Thème	Extrait
Traitement du passager désagréable	Moins cordial	« ...c'est humain de toute façon, mais de toute façon on n'a pas le choix, c'est le règlement il est le même pour tout le monde. Maintenant on va peut-être, être plus sympathique avec quelqu'un qui est sympathique... »

A travers le tableau n°8.6, nous pouvons observer que lorsque l'agent n°8 se trouve face à un passager désagréable, celui-ci sera moins cordial. Cependant, le comportement du passager n'impacte pas l'application des règles.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.7		
Rubrique	Thème	Extrait
Discernement de la véracité du récit	Preuves matérielles	« ...ils doivent prouver, ils doivent montrer. Donc s'ils ont un billet de retour... »

Le tableau n°8.7 nous montre que pour discerner la véracité des dires du passager, l'agent n°8 vérifiera les preuves matérielles telles que les documents qui sont des preuves de ce qu'affirme la personne.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.8		
Rubrique	Thème	Extrait
Impasse	Aide des collègues	« Ouais, y a des collègues ici qui sont nettement, en faux documents par exemple ils sont nettement plus compétents que les autres y a pas d'autres mots et donc quand on a un doute, on va plutôt aller chez eux. »

Nous pouvons constater dans le tableau n°8.8 que lorsque l'agent n°8 se trouve dans une impasse, il se tournera vers ses collègues plus expérimentés en fonction du domaine pour obtenir un avis supplémentaire, afin de prendre sa décision.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.9			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Règles	Compréhension des règles	Manque de clarté	« Non, ce n'est pas clair. »
	Respect des règles	Intransigeant	« ...on fait des règles, si c'est pour ne pas les respecter c'est un peu débile. »

En observant le tableau n°8.9, nous pouvons constater qu'au niveau de la compréhension des règles, l'agent n°8 trouve qu'il y a un manque de clarté et il souligne son intransigeance dans leur application.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.10		
Rubrique	Thème	Extrait
Utilisation du pouvoir discrétionnaire	Problématique	« À partir du moment où vous avez des humains qui vont faire le contrôle frontière, vous allez avoir ce genre de problème. Et y a des gens qui sont motivés, y a des gens qui ne le sont pas, y a des gens qui sont compétents et y a des gens qui le sont moins. »

Nous pouvons constater dans le tableau n°8.10 que pour l'agent n°8, l'utilisation du pouvoir discrétionnaire est un problème car il dépend de la motivation et des compétences des individus.

Entretien agent n°8 : Tableau n°8.11			
Rubrique	Sous-rubrique	Thème	Extrait
Analyse du profil du passager	Profil à risque	En fonction de la nationalité du passager	« ...il y a certaines nationalités...mais quand on voit les gens arriver on sait un peu de quelle région ils sont originaires, je ne dis pas qu'il y a des africains qui sont belges mais il y des trucs mais, voilà ils viennent de, et il y a plus à risque qu'un autre voilà, par exemple... »
		En fonction du vol de provenance	« Donc les zones de conflits, l'Afghanistan, la Syrie [...] les pays en guerre, aller la corne de l'Afrique... »

Le tableau n°8.11, nous montre que l'évaluation du risque du passager passe par une analyse de son profil en fonction de deux éléments. Premièrement, selon la nationalité du passager. Deuxièmement, selon le vol qu'il a emprunté.

6.1.2 Analyse des rubriques

Dans le point précédent, nous avons réalisé l'analyse de nos entretiens en tentant de mettre en avant les rubriques et les thèmes obtenus pour chaque répondant. Désormais, nous sélectionnons les rubriques qui nous semblent pertinentes afin de tester, dans le point suivant, nos hypothèses. Après avoir sélectionné nos rubriques, nous allons les analyser en fonction des thèmes ressortissants.

Choix des rubriques

Tout d'abord, nous allons lister les rubriques que nous avons sélectionnées sur base de leur pertinence avec notre sujet de recherche. Ensuite, nous allons les analyser séparément en fonction des thèmes relevés pour chacune d'entre elles dans l'analyse précédente, pour cela nous allons mettre en avant ces thèmes en y inscrivant entre parenthèses le numéro du répondant associé à chacun de ces thèmes.

- Rubrique n° 1 : « Interaction avec le passager »
- Rubrique n° 2 : « Récit du passager »
- Rubrique n° 3 : « Règles »
- Rubrique n° 4 : « Discernement de la véracité du récit »
- Rubrique n° 5 : « Difficulté de l'interaction »
- Rubrique n° 6 : « Traitement du passager désagréable »
- Rubrique n° 7 : « Analyse du profil du passager »
- Rubrique n° 8 : « Positionnement émotionnel »

Analyse des rubriques

Rubrique n° 1 : « Interaction avec le passager »

Questionnement (1)(2)(3)(8) - Échange des bons procédés (2)(3) - Analyse du comportement (3)(4)(5)(7)(8) - Contrôles des documents (5)(7)(8) - Contrôle plus approfondi (6) - Échange (7)

La rubrique « interaction avec le passager » est ressortie chez tous les répondants lors de l'analyse des entretiens. En analysant les thèmes ci-dessus, nous pouvons constater que dans 5 cas sur 8 les agents affirment que lors de l'interaction avec les passagers, ils procèdent tout d'abord à une analyse de leurs comportements. Dans 4 cas sur 8, les agents débutent l'interaction avec le passager par un questionnaire concernant la durée du séjour, les raisons de son voyage ou encore ses moyens de subsistance. Ensuite, dans 2 cas sur 8 l'interaction doit prioritairement commencer par un échange de salutations envers le passager et dans 1 cas sur 8, l'agent voit dans l'interaction avec le passager, une discussion tandis que pour l'agent de seconde ligne (agent n°6), l'interaction a lieu afin de réaliser un contrôle plus approfondi sur le passager pour lequel un problème a été décelé.

Rubrique n° 2 : « Récit du passager »

Complément au rapport (1)(2)(4)(6) - Fait preuve d'apathie (2) - Fait preuve d'empathie (3) - Distinguer les profils à risque (5) - Impartialité (7)(8)

La rubrique « récit du passager » est également ressortie chez tous les répondants lors de l'analyse des entretiens. En analysant les thèmes ci-dessus, nous pouvons constater que dans 4 cas sur 8, lorsque les passagers non-conformes racontent leur histoire aux agents, ceux-ci n'en tiennent compte que pour rédiger leur rapport. Ensuite, dans 4 cas sur 8, celle-ci fait ressortir des sentiments différents en fonction des agents soit, dans 2 cas sur 8, les agents font preuve d'impartialité, ils mettent en avant l'égalité de traitement pour tous. Dans 1 cas sur 8, nous avons observé que l'agent affirme ressentir de l'empathie envers le passager tandis qu'un autre agent affirme son indifférence face au récit qui lui est raconté. Enfin, dans un seul cas, l'agent se montre attentif à l'histoire du passager plus particulièrement à sa situation sociale afin de distinguer les profils à risques.

Rubrique n° 3 : « Règles »

Autonome (1) - Tolérance dans leur application (2)(3)(5)(7) - Claires et complémentaires (3) - Complémentaires (4)(7) - Efficience (2) - Claires (5) - Clivage (6) - Manque de clarté (8) - Intransigeant (8)

La rubrique « règles » est également ressortie chez tous les répondants lors de l'analyse des entretiens. En analysant les thèmes ci-dessus, nous pouvons constater que, dans 4 cas sur 8 les agents disent être tolérants dans l'application des règles liées à la fonction de contrôleur frontière. Ensuite, dans 3 cas sur 8 les agents perçoivent une complémentarité dans les règles à respecter, notamment entre la loi belge et la loi européenne. Enfin, dans 2 cas sur 8, les agents affirment la clarté des règles et dans 2 cas sur 8, ils mentionnent la notion d'efficience engendrant pour un d'entre eux, un clivage avec l'efficacité. Dans un seul cas, l'agent se définit comme autonome par rapport aux règles à respecter et dans 1 cas sur 8, l'agent estime qu'elles manquent de clarté et que leur respect est essentiel.

Rubrique n° 4 : « Discernement de la véracité du récit »

Informations conditionnelles (4) - Preuves matérielles (1)(2)(3)(6)(7)(8) - Feeling (1)(3)(7) - Profiling (1)(2)(7) - Contrôle linguistique (1)(2)
--

La rubrique « discernement de la véracité du récit » est ressortie chez 7 répondants sur 8 lors de l'analyse des entretiens. En analysant les thèmes ci-dessus, nous pouvons constater que, dans 6 cas sur 7, les agents disent utiliser les preuves matérielles afin de discerner la véracité des dires du passager. Ensuite dans 3 cas sur 7, ils discernent la vérité par une analyse du comportement du passager ou encore à l'aide du « feeling », les agents disent fonctionner à l'instinct grâce auquel ils parviennent à ressentir l'honnêteté des passagers. Enfin, dans 2 cas sur 7, l'agent vérifie la conformité des documents du passager par l'emploi de la langue normalement parlée par ce dernier et dans un seul cas, l'agent dit prendre note des informations données qui restent sous la forme du conditionnel.

Rubrique n° 5 : « Difficulté de l'interaction »

Barrière de la langue (1)(3)(4)(6)(7) - Peur de se faire voler (2)(3)(4)(6)(7)(8) - Inégalité homme/femme (3)(4)(7) - Problèmes culturels (1) - Coutumes (4)
--

La rubrique « difficulté de l'interaction » est ressortie chez 7 répondants sur 8 lors de l'analyse des entretiens. En analysant les thèmes ci-dessus, nous pouvons observer que, lors de l'interaction avec le passager, les agents doivent faire face à des difficultés.

Dans 6 cas sur 7, les agents mentionnent des problèmes propres à la culture de certain passager tel que le refus de montrer leur moyen de subsistance par crainte de se les faire voler. Dans 3 cas sur 7, les agents de sexe féminin ressentent une inégalité entre les hommes et les femmes, lorsqu'elles se trouvent face à des hommes de culture différente, dans 1 cas sur 7 l'agent parle des us et coutumes des passagers comme représentant souvent une difficulté dans l'interaction avec ce dernier. Dans 1 cas sur 7, l'agent parle de l'existence d'une différence de culture avec le passager qui peut rendre l'interaction difficile. Ensuite, dans 5 cas sur 7 les agents éprouvent des difficultés à interagir avec les passagers lorsqu'ils ne parlent pas la même langue.

Rubrique n° 6 : « Traitement du passager désagréable »

Moins cordial (8) - Moins tolérant (1)(2)(3) - Moins coopérant (5)
--

La rubrique « traitement du passager désagréable » est ressortie chez 5 répondants sur 8 lors de l'analyse des entretiens. En analysant les thèmes ci-dessus, nous pouvons constater que, dans 3 cas sur 5 les agents disent être moins tolérants vis-à-vis d'un passager désagréable avec lequel ils se basent uniquement sur la loi. Dans 1 cas sur 5, l'agent se montre moins coopérant face à ce type de passager et applique strictement la loi. Un autre agent affirme que le comportement du passager n'influence pas l'application des règles mais que s'il rencontre un passager désagréable il se montre moins cordial.

Rubrique n° 7 : « Analyse du profil du passager »

En fonction du comportement du passager (1)(2)(3)(4)(6)(7) - En fonction du vol de provenance (2)(5)(6)(7)(8) - Apparence physique (1)(5)(6) - Contrôle linguistique (5)(6)(7) - En fonction de la nationalité du passager (3)(7)(8) - Destination du passager (1) - Correspondance des bagages (6)

La rubrique « analyse du profil du passager » est ressortie chez tous les répondants lors de l'analyse des entretiens. En analysant les thèmes ci-dessus, nous pouvons observer que, dans 6 cas sur 7 les agents analysent le comportement du passager afin d'évaluer le risque que représente celui-ci. Dans 5 cas sur 7, les agents catégorisent les passagers comme profils à risque selon le vol de provenance. Ensuite, dans 3 cas sur 7, les agents catégorisent les passagers de profil à risque en fonction de leur nationalité ou en fonction de leur langue. Les agents emploient la langue normalement parlée par le passager afin de vérifier la correspondance entre l'individu et les documents qu'il présente.

Dans 3 cas sur 7 également, les agents catégorisent les passagers de profil à risque en fonction de l'apparence physique, c'est-à-dire la tenue vestimentaire de ce dernier ou la correspondance entre son origine ethnique et les documents qu'il présente. Enfin, dans 1 cas sur 7, l'agent analyse le risque que représente un passager en fonction de sa destination ou selon la correspondance de ses bagages.

Rubrique n° 8 : « Positionnement émotionnel »

Indifférence (2)(8) - Neutre (1)

La rubrique « positionnement émotionnel » est également ressortie chez 3 répondants sur 8 lors de l'analyse des entretiens. En analysant les thèmes ci-dessus, nous pouvons constater que dans 2 cas sur 3, les agents adoptent une position d'indifférence face aux émotions pouvant être liées à leur fonction. Dans un seul cas, l'agent dit être neutre face aux situations sensibles.

7 Discussion

Dans cette section, nous allons d'abord tenter de mettre en lien les résultats et les théories liées à notre recherche. Ensuite, nous procéderons au test de nos hypothèses afin de les confirmer ou de les infirmer. Enfin, nous aborderons les thèmes secondaires ressortis lors de notre analyse thématique. Ceux-ci apportent un éclairage complémentaire sur notre problématique.

7.1 Théorie et résultats

Les résultats que nous avons récoltés sont clairement conformes à la théorie de la « Street-Level Bureaucracy » telle que Lipsky (2010) l'a définie. En effet, les agents bénéficient d'un pouvoir discrétionnaire qu'ils utilisent lorsqu'ils doivent prendre des décisions au sujet des passagers avec lesquels ils interagissent. Les agents ont souligné une utilisation de leur pouvoir discrétionnaire en fonction de leur appréciation personnelle, certains percevant leur autonomie comme vertueuse ou la présentant comme démontrant leurs capacités de gestion, tandis que d'autres considèrent qu'elle est problématique.

Ensuite, l'interaction avec le passager est bel est bien une relation de contrôle. En effet, tous les répondants l'ont définie comme un processus de contrôle. Pour la plupart, la relation avec les passagers débute par une analyse du comportement reposant sur des critères tels que l'attitude, le stress ou l'hésitation. Pour d'autres, la relation est marquée par le questionnement réalisé par l'agent à propos des moyens de subsistance, de la raison et la durée du voyage. Pour l'agent de seconde ligne, l'interaction consiste à réaliser un contrôle plus approfondi du passager pour lequel un problème a été décelé.

De plus, au travers de notre cas d'étude, nous avons pu observer l'existence d'une double catégorisation sociale telle que définie par Fiske (2015). En effet, les résultats démontrent une catégorisation des agents et des usagers en fonction de leurs caractéristiques individuelles.

Les résultats confirment par ailleurs qu'« il n'y a pas qu'un profil unique de guichetier mais plusieurs si nous prenons en considération les différences qui les séparent les uns des autres » (Dubois, 2003, p.100). Ainsi, conformément à ce qu'avancait Spire (2007), nous avons constaté que les agents frontaliers peuvent être catégorisés selon leur compassion ou leur intransigeance. Ceux-ci appartiennent à la catégorie des « procéduriers » ou à celle des « humanistes » telles que proposées dans notre cadre d'analyse.

Cependant, en analysant nos données nous pouvons constater l'émergence d'une catégorie intermédiaire, celle d'agent « complaisant » à laquelle appartiennent les agents qui accordent de l'importance à l'application des règles et directives mais pour lesquels, selon les situations, il est concevable de passer outre certaines règles. Les entretiens ont permis de relever trois profils d'agent « procédurier », quatre profils d'agent « complaisant » et un seul profil d'agent « humaniste ».

Parmi les agents procéduriers nous retrouvons l'agent n°1, l'agent n°4, l'agent n°6 et l'agent n°8. Les résultats ont permis de les classer dans cette catégorie en fonction de leur indifférence par rapport au récit raconté par le passager, ceux-ci en tiennent uniquement compte dans la rédaction de leur rapport. Parmi les agents complaisants, nous retrouvons l'agent n°2, l'agent n°5 et l'agent n°7. Ceux-ci ont été classés dans cette catégorie compte tenu de leur tolérance vis-à-vis de l'application des règles. Ils sont néanmoins relativement indifférents vis-à-vis du récit des passagers. Seul l'agent n°3 a pu être classé comme humaniste compte tenu de sa tolérance dans l'application des règles et de l'expression de son empathie face au récit du passager. De plus, celui-ci souligne le fait de vouloir aider le passager quitte à dépasser l'objectif de sa fonction.

En outre, nous avons observé que les usagers sont catégorisés par les agents selon différents critères tels que ceux relevés dans la littérature à savoir ; l'origine nationale, le comportement, l'apparence physique, le risque ou encore le mérite. En effet, nos entretiens ont démontré que les agents procédaient à l'analyse du comportement des passagers afin d'évaluer le « risque » de ceux-ci. Le profil à risque est évalué selon le comportement dans la majorité des cas et chez certains agents il y a également une analyse selon la nationalité ou l'apparence physique du passager. De plus, il ressort également des résultats une évaluation du risque selon le vol de provenance des passagers. Nous pouvons également constater que le critère du mérite peut intervenir dans le traitement du passager puisque face à un passager désagréable les agents seront moins tolérants, moins cordiaux ou moins coopérants. Celui-ci intervient également dans le processus décisionnel lorsque l'agent humaniste prend en compte l'histoire du passager ou encore lorsque les agents complaisants font preuve de tolérance dans l'application des règles selon la situation du passager.

Enfin, nous pouvons retrouver les profils de « bon élève » et de « bon auteur » proposés par notre cadre d'analyse. Dans l'analyse du discours porté par les agents, nous avons constaté la présence du profil de « bon élève », il s'agit du passager répondant à toutes les conditions nécessaires et adoptant une bonne attitude vis-à-vis de l'agent telle que les salutations d'usage. Nous avons pu également constater le profil de « bon auteur », il s'agit du passager qui par exemple ne disposant pas des documents nécessaires, se retrouve en situation de non-conformité. Dès lors, il essaie de sensibiliser l'agent par le biais d'une histoire.

7.2 Test des hypothèses

A l'aide de nos résultats, nous allons désormais procéder à la vérification de nos hypothèses. Pour rappel, nos hypothèses concernaient l'effet de l'interaction entre profils d'agents et profils d'usagers sur les décisions des premiers à l'égard des seconds dans le contexte du contrôle migratoire.

7.2.1 Hypothèse n°1

Notre première hypothèse renvoie à une situation de conformité à laquelle correspondent les passagers dits « bons élèves ». L'agent « humaniste » et l'agent « procédurier » auront tendance à être plus tolérants face à ce type de passager.

L'analyse thématique montre qu'un agent « humaniste » sera plus tolérant dans l'application de la loi, s'il se trouve face à un passager respectueux. Nous pouvons l'observer dans le tableau n°3.5 dans lequel, l'agent affirme que lorsqu'il se trouve face à un passager faisant preuve de respect, il aura tendance à éprouver l'envie de l'aider quitte à dépasser l'objectif de sa fonction. Dès lors, l'agent « humaniste » est plus tolérant vis-à-vis d'un passager « bon élève ».

Les résultats n'ont pas permis de récolter d'éléments concrets afin de confirmer que le degré de tolérance dans la décision émise par un agent « procédurier » aurait également tendance à augmenter face à ce type de passager. Mais nous avons pu observer que, face à un passager « désagréable », tant les agents « humanistes » que « complaisants » et « procéduriers » seront moins tolérants. Nous pouvons l'observer dans le tableau n° 1.9 où l'agent « procédurier » affirme être moins tolérant face à ce type de passager pour lequel il applique strictement la loi.

Dans le tableau n°2.9, l'agent « complaisant » se base uniquement sur la loi lorsqu'il se trouve face à quelqu'un d'insultant. Enfin, dans le tableau n°3.5, l'agent « humaniste » s'en tient à la législation lorsqu'il se trouve face à un passager agressif et irrespectueux.

7.2.2 Hypothèse n°2

Notre deuxième hypothèse renvoie à l'existence d'une situation de non-conformité à laquelle correspondent les passagers « bons auteurs ». En effet, nous partons de l'hypothèse qu'un passager ne correspondant pas au profil de « bon élève » devra adopter un profil de « bon auteur » dans l'objectif de sensibiliser l'agent responsable de la décision. Face à ce type de passager, l'agent « humaniste » aura tendance à être plus tolérant tandis que l'agent « procédurier » aura tendance à être moins tolérant.

L'analyse thématique montre que le récit du passager exerce une influence sur la décision que va prendre l'agent « humaniste ». Il affirme être sensible à l'histoire que raconte le passager, en le laissant entrer sur le territoire pour des raisons humanitaires, par exemple. Nous pouvons l'observer dans le tableau n°3.7. Tandis que le récit du passager n'exerce aucune influence chez les agents « complaisants » qui font preuve d'indifférence comme nous pouvons l'observer dans le tableau n°7.6, dans lequel l'agent affirme faire preuve d'impartialité envers les passagers quelle que soit l'histoire racontée. Les agents « procéduriers » sont également indifférents face à l'histoire qui est racontée. Nous pouvons l'observer dans le tableau n°1.8, dans lequel l'agent dit prendre en compte le récit simplement dans la rédaction de son rapport concernant le passager en situation de non-conformité. Dès lors, un agent « humaniste » est plus tolérant vis-à-vis d'un passager « bon auteur » tandis qu'un agent « procédurier » est moins tolérant envers ce type de passager.

7.2.3 Thèmes secondaires

Nous avons pu observer, au travers de notre cas d'étude, l'émergence de thèmes secondaires en lien avec la théorie de la « Street-Level Bureaucracy ». En particulier, nous avons constaté l'importance des relations entre collègues et les mécanismes d'adaptation tels que le soulignait Lipsky (2010).

En premier lieu, lorsque les agents frontaliers ont un doute ou qu'ils n'arrivent pas à prendre une décision, ceux-ci se tourneront vers leurs collègues afin d'obtenir un avis supplémentaire.

Cependant, cette affirmation n'est vraie que pour les agents frontaliers de première ligne, l'agent de seconde ligne se tournera plutôt vers l'autorité administrative supérieure, l'Office des Étrangers.

En second lieu, nous pouvons observer l'existence d'un travail d'équipe au sein du service. En effet, certains agents mentionnent l'existence d'une diffusion des informations et des connaissances ainsi qu'un apprentissage qui se réalise essentiellement entre collègues. Ils affirment que le partage des connaissances nécessaires à l'exercice de la fonction passe par un contact entre les collègues et par un contact avec les autres administrations afin de procéder à une mise à jour. Les collègues partagent ensemble les informations, notamment lors de réunion.

En troisième lieu, nous avons pu constater que pour discerner la véracité des dires du passager, les agents élaborent des « techniques » que nous interprétons comme des mécanismes d'adaptation. Pour la majorité, ce sont les preuves matérielles qui priment. Certains contrôlent la conformité des documents présentés à l'aide d'un contrôle linguistique qui consiste à s'exprimer dans la langue correspondante aux documents. De plus, les agents font également référence au « feeling » et au profiling afin de discerner les dires. Le « feeling » correspond clairement à l'idée d'un « instinct » relevé par Dubois (2003) comme étant influencé par les expériences des fonctionnaires et qui permet de les guider de s'adapter aux types d'individus qu'ils rencontrent. Les agents disent fonctionner à l'instinct grâce auquel ils parviennent à ressentir l'honnêteté des passagers. Dans le même esprit, les agents frontaliers sont favorables à la mise en place de nouvelles techniques afin de faciliter leurs tâches telles que des formations en langue ou l'introduction d'une base de données qui retracerait le trajet du passager en indiquant ses entrées et ses sorties du territoire.

Enfin, les entretiens montrent qu'il existe des difficultés au niveau de l'interaction entre un agent et un passager. Les agents mentionnent l'existence de problèmes propres à la culture de certains passagers tels que le refus de montrer leurs moyens de subsistance par crainte de se les faire voler. Les agents de sexe féminin ressentent une inégalité entre les hommes et les femmes, lorsqu'elles se trouvent face à des hommes de culture différente. De plus, les agents éprouvent des difficultés à interagir avec les passagers, lorsqu'ils ne parlent pas la même langue.

8 Conclusion

Dans les pays de l'espace Schengen, les agents frontaliers assurent le contrôle de l'immigration. Pour ce faire, ils interagissent directement avec les passagers. Compte tenu de l'impact des décisions de ces agents sur le parcours individuel des passagers et sur la sécurité des États, notamment, nous avons mobilisé l'approche de la « Street-Level Bureaucracy » (Lipsky, 2010) pour étudier ces interactions entre agents et passagers ainsi que l'influence de celles-ci sur le comportement des agents. Cette approche se focalise sur les interactions entre agents de première ligne et usagers au sein des administrations publiques. Malgré l'existence de règles supposées claires et complètes, ces agents bénéficient en fait d'une large autonomie. Ces questions ont été assez peu étudiées dans le domaine de l'immigration – celui sur lequel s'est penchée la recherche présentée dans ce travail. Quel rôle joue le profil d'agent de première ligne en interaction avec le profil d'un usager non-ressortissant de l'espace Schengen sur les décisions que prennent les premiers à l'égard des seconds en Belgique ? Pour répondre à cette question, nous avons décidé d'étudier le cas de la police aérienne de Charleroi en Belgique sur base de huit entretiens semi-directifs auxquels nous avons appliqué une analyse thématique.

De façon générale, notre recherche démontre l'existence d'un lien entre le profil d'un agent frontalier et le profil d'un passager non-ressortissant de l'espace Schengen. Cette interdépendance exerce une influence sur le processus décisionnel de l'agent. Non seulement, les agents frontaliers prennent des décisions en fonction de leur propre profil mais également en fonction du profil du passager qu'ils contrôlent.

Dans le détail, premièrement, les résultats démontrent une catégorisation des agents et des usagers en fonction de leurs caractéristiques individuelles. Les agents appartiennent à la catégorie de « procédurier » ou à celle d'« humaniste » telle que proposée dans notre cadre d'analyse. Cependant, en analysant nos données nous pouvons constater l'émergence d'une catégorie intermédiaire, celle d'agent « complaisant ». Deuxièmement, nous avons observé que les usagers sont catégorisés par les agents selon différents critères tels que ceux relevés dans la littérature scientifique à savoir ; l'origine nationale, le comportement, l'apparence physique, le risque ou encore le mérite. Nous retrouvons, en particulier, les profils de « bon élève » et de « bon auteur » avancés par le cadre d'analyse de la recherche.

Les résultats de l'analyse thématique corroborent nos hypothèses. Concernant notre première hypothèse, l'analyse thématique a révélé que l'agent « humaniste » a tendance à être plus tolérant vis-à-vis d'un passager « bon élève ». En effet, l'agent fait preuve de tolérance dans l'application des règles lorsqu'il se trouve en interaction avec un passager respectueux des règles. L'analyse n'a pas permis de récolter d'éléments concrets afin de confirmer que le degré de tolérance dans les décisions formulées par un agent « procédurier » aurait également tendance à augmenter face à ce type de passager. Par contre, nous avons observé que, face à un passager « désagréable », l'agent « humaniste » et l'agent « procédurier » se montrent moins tolérants et s'en tiennent à une application stricte des règles.

Concernant notre deuxième hypothèse, l'analyse thématique a montré qu'en situation de non-conformité, un agent « humaniste » a tendance à être plus tolérant vis-à-vis d'un passager « bon auteur » tandis qu'un agent « procédurier » a tendance à être moins tolérant face à ce type de passager. En effet, le récit du passager exerce une influence sur les décisions que vont prendre les agents « humanistes » faisant preuve d'empathie envers le passager tandis que ce récit n'exerce aucune influence sur les agents « procéduriers » : ces derniers sont plutôt indifférents vis-à-vis de l'histoire du passager.

Par ailleurs, les entretiens et l'analyse thématique ont permis de mettre en avant des éléments secondaires en lien avec la théorie de la « Street-Level Bureaucracy ». Nous avons observé l'importance de la relation entre collègues et les mécanismes d'adaptation au sein de notre cas d'étude, tels que le souligne Lipsky (2010). Lorsque les agents frontaliers ont un doute ou qu'ils n'arrivent pas à prendre une décision, ceux-ci se tourneront vers leurs collègues afin d'obtenir un avis supplémentaire. De plus, ils affirment que le partage des connaissances nécessaires à l'exercice de la fonction passe par un contact entre les collègues et par un contact avec les autres administrations.

Nous avons pu constater que pour discerner la véracité des dires du passager, les agents élaborent des techniques. Pour la majorité, c'est les preuves matérielles qui priment. Certains contrôlent la conformité des documents présentés à l'aide d'un contrôle linguistique qui consiste à s'exprimer dans la langue correspondante aux documents. De plus, les agents disent fonctionner à l'instinct grâce auquel ils parviennent à ressentir l'honnêteté des passagers.

Nous avons également observé que l'interaction entre un agent frontalier et un passager relève de difficultés notamment culturelles. Les agents mentionnent l'existence de problèmes propres à la culture de certains passagers tels que le refus de montrer leurs moyens de subsistance par crainte de se les faire voler ou le sentiment d'une inégalité entre les hommes et les femmes. De plus, ils éprouvent des difficultés à interagir avec les passagers, lorsqu'ils ne parlent pas la même langue.

Enfin, nous avons observé que les agents frontaliers sont en faveur de la mise en place de nouvelles techniques afin de faciliter leurs tâches telles que des formations en langue ou l'introduction d'une base de données qui retracerait le trajet du passager en indiquant ses entrées et ses sorties du territoire.

Deux implications principales de ces résultats peuvent être mises en lumière. Premièrement, ils peuvent conduire à s'interroger sur l'opportunité ou non de limiter le pouvoir de discrétion des agents frontaliers. Cette limitation permettrait de rendre plus équitable le système et ainsi d'en éviter les abus. Une limitation aurait vraisemblablement un effet sur le degré de tolérance des agents humanistes tandis qu'elle n'aurait aucun effet sur celui des agents procéduriers. Néanmoins, une diminution du pouvoir de discrétion ne saurait résoudre tous les problèmes, puisque que c'est grâce à ce pouvoir de discrétion que l'agent peut mener son travail à bien, là où l'État ne serait pas capable de le faire à sa place. On se trouve alors dans un choix Cornélien qui pousse à la réflexion.

Deuxièmement, nous ne suggérons pas seulement de diminuer ou augmenter le pouvoir discrétionnaire des agents : il s'agit aussi de leur permettre de l'exercer avec plus d'acuité. Dans cet esprit, les managers pourraient notamment proposer des formations professionnelles aux agents frontaliers de première ligne en matière d'interculturalité ou de géopolitique, ce qui leur permettraient de mieux comprendre la situation des passagers en fonction des pays d'où ils proviennent. Pour la majorité des agents avec lesquels nous nous sommes entretenus, il serait aussi intéressant de mettre en place des formations de langues, notamment celles auxquelles ils sont le plus souvent confrontés. Ceux-ci sont également en faveur de l'introduction d'outils qui faciliteraient leurs tâches, par exemple une base de données qui retracerait le trajet du passager en indiquant ses entrées et ses sorties du territoire sur des périodes données.

A l'avenir, de nouvelles recherches pourraient aussi se pencher sur les différences de cultures entre agents de première ligne et citoyens-clients, qui semblent être un facteur déterminant de la nature de leurs interactions, notamment dans le contexte du contrôle migratoire. Par ailleurs, méthodologiquement, la recherche présentée dans ce travail s'est appuyée principalement sur le témoignage des agents pour déterminer à la fois leur profil mais aussi leur façon de catégoriser les passagers. De nouvelles recherches pourraient compléter (et comparer) leur point de vue à l'égard de leurs interactions avec les perceptions des passagers eux-mêmes. Les passagers, à leur tour, catégorisent-ils les agents ? Quelles stratégies éventuelles en découle-t-il ? Est-ce qu'ils perçoivent une catégorisation et une différence de traitement des agents ? Enfin, l'analyse présentée dans ce travail pourrait être comparée avec des analyses similaires conduites dans d'autres aéroports au sein ou en dehors de l'espace Schengen en vue de déterminer les caractéristiques du contexte organisationnel et institutionnel susceptibles d'influencer les interactions entre agents et passagers.

De façon générale, dans les services publics, nous suggérons aux futurs chercheurs comme aux futurs managers de tenir compte de l'influence, non seulement des profils respectifs des agents de première ligne et des citoyens, mais aussi de l'interdépendance entre ces profils, sur les interactions des premiers avec les seconds.

9 Bibliographie

- **Articles et ouvrages scientifiques**

AHMADOUCHI, Fatine & JOUNIN, Nicolas & KETTAL, Yasmina Kettal, & al. « Le faciès du contrôle : Contrôles d'identité, apparence et modes de vie des étudiant(e)s en Île-de-France », *déviance et société*, 2015, vol. 39, n° 1, pp. 3-29.

BELABAS, Warda & GERRITS, Lasse, « Going the Extra Mile? How Street-level Bureaucrats Deal with the Integration of Immigrants », *social policy & administration*, Vol. 51, n°1, 2017, pp. 133–150.

BESSONE, Magali & CUKIER, Alexis & al., « Identités et catégorisations sociales », *Terrains/Théories*, 2015.

BIGO, Didier, « Sécurité et immigration : vers une gouvernementalité par l'inquiétude ? », *Cultures & Conflits*, printemps-été 1998, pp. 31-32.

BOUCHARD, Geneviève & WAKE CARROLL Barbara, "Policy-making and administrative discretion: The case of immigration in Canada", *Canadian public administration / Administration publique du Canada*, 2002, volume 45, No 2, pp. 239-257.

BOURDIEU, Pierre, *Questions de sociologie*, Paris, Minuit, 1984.

BRODKIN, Evelyn Z., Réalisé par Pierre-Yves Baudot, « Les agents de terrain, entre politique et action publique », *Sociologies pratiques*, 2012/1, No 24, pp. 10-18.

BROUWER, Jelmer & VAN DER WOUDE, Maartje & VAN DER LEUN, Joanne, "(Cr)immigrant framing in border areas: decision-making processes of Dutch border police officers", *Policing and Society Law & Social Inquiry*, 2017.

CROSBY, Andrew & REA, Andrea, « La fabrique des indésirables », *Cultures & Conflits*, automne/hiver 2016, pp. 103-104.

DAHLVIK, Julia, « Asylum as construction work: Theorizing administrative practices », *MIGRATION STUDIES*, Vol 5, No 3, 2017, pp. 369–388.

DESROSIERES, Alain, *La politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique*, Paris, La Découverte, 1993.

DUBOIS, Vincent, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2003, 202p.

DWORKIN, Ronald, *Taking Rights Seriously*, Cambridge: Harvard University Press, 1977

FISKE, Susan, « Autour de la psychologie des catégorisations sociales : stéréotypes, structures sociales et pouvoir », *Terrains/Théories*, 2015.

FLYVBJERG, Bent, « Five Misunderstandings About Case-Study Research », *Qualitative Inquiry*, Vol. 12, n°2, 2006, pp. 219-245.

FUSULIER, Bernard, « Le concept d’ethos », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 42-1 | 2011, pp. 97-109.

FOUCAULT, Michel, *La volonté de savoir, Histoire de la sexualité*, tome I, Paris, Gallimard, 1976.

GADREY, Jean, « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *sociologie du travail*, 1994, 36-3, pp. 381-389.

GAHAM, Mark, « Emotional Bureaucracies : Emotions, Civil Servants, and Immigrants in the Swedish Welfare State », *Ethos, Journal of the Society for psychological Anthropology*, vol. 30, No3, 2002.

GOFFMAN, Erving, *Stigmate : les usages sociaux des handicaps*, Paris, Editions de Minuit, 1975, 180p.

GOFFMAN, Erving, *Asiles : études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, Paris, Editions de Minuit, 1968, 452p.

GOURDEAU, Camille, « Nous, on n'est pas la préfecture ! », *Le travail des agents en charge de l'accueil des étrangers « primo-arrivants »*, *Sociologie*, 2018/2, Vol. 9, pp. 151-168.

HAMEL, Jacques, *Étude de cas et sciences sociales*, Paris, Outils de recherche, Harmattan, 1997, 124p.

HEYMAN, Josiah McC., « Risque et confiance dans le contrôle des frontières américaines », *Politix*, 2009/3, No 87, pp. 21-46.

HUPE, Peter & HILL, Michael, "Street-Level Bureaucracy and Public Accountability", *Public Administration*, May 2007.

INFANTINO, Federica & REA, Andrea, « La mobilisation d'un savoir pratique local : attribution des visas Schengen au Consulat général de Belgique à Casablanca », *Sociologies pratiques*, 2012/1, No 24, pp. 67-78.

INFANTINO, Federica, « Gouverner les frontières ou appliquer des droits ? Le contrôle des mariages aux consulats de Belgique, d'Italie et de France à Casablanca », *Migrations Société*, 2013/6, No 150, pp. 79-94.

INFANTINO, Federica, « La frontière au guichet », *Champ pénal/Penal field*, Vol. VII | 2010.

KIM, Jeeun, « Establishing Identity: Documents, Performance, and Biometric Information in Immigration Proceedings », *Law & Social Inquiry*, Vol. 36, No. 3, Summer 2011, pp. 760-786.

LACOURT, Isabelle, « Les particularités de la relation de service au sein des administrations communales. Le cas des départements « population » et « état civil » », *Pyramides*, 4 | 2001, pp. 198-215.

LIPSKY, Michael,” *Street-Level Bureaucracy, 30th Ann. Ed.: Dilemmas of the Individual in Public Service*”, Russell Sage Foundation, 2010.

MARTINIELLO, Marco & SIMON, Patrick, « Les enjeux de la catégorisation », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 21 - n°2 | 2005.

MARTINIELLO, Marco & REA, Andrea & DASSETTO, Felice, *Immigration et intégration en Belgique Francophone*, Louvain-la-Neuve, Bruylant Academia, 2007, 590p.

MASCINI, Peter, “Explaining Inequality in the Implementation of Asylum Law”, 2008.

MASKENS, Maïté, « L’amour et ses frontières : régulations étatiques et migrations de mariage (Belgique, France, Suisse et Italie) », *Migrations Société*, 2013/6, No 150, pp. 41-60.

MAYBRITT, Jill Alpes & SPIRE, Alexis, “Dealing with Law in Migration Control: The Powers of Street-level Bureaucrats at French Consulates”, *Social & Legal Studies*, 2014, Vol. 23(2) 261–274.

MIAZ, Jonathan, « Les persécutions liées au genre en Suisse : les frontières du droit d'asile en question », *Cahiers du Genre*, 2014/2, No 57, pp. 55-75.

MIGNOT, Jean-François, « Rationalité et discriminations », *Dictionnaire historique et critique du racisme*, PUF, 2013, pp.1594-1597.

MUCCHIELLI, Alex & PAILLE, Pierre, *L’analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Armand Colin, 2018, 424p.

NOIRIEL, Gérard, *État, nation et immigration. Vers une histoire du pouvoir*, Paris, Belin, 2001.

SAGER, Alex, « Immigration Enforcement and Domination: An Indirect Argument for Much More Open Borders », *Political Research Quarterly*, 2017, Vol. 70(1), pp. 42–54.

SALTSMAN, Adam, “Beyond the Law: Power, Discretion, and Bureaucracy in the Management of Asylum Space in Thailand”, *Journal of Refugee Studies*, 2014, Vol. 27, No. 3.

SPIRE, Alexis, « Comment étudier la politique des guichets ? Méthodes pour enquête sur le pouvoir discrétionnaire des agents de l’immigration », *Migrations Société*, 2017/1, (N° 167), pp. 91-100.

SPIRE, Alexis, « Étrangers à la carte : l’administration de l’immigration en France (1945-1975) » Paris, Grasset, 2005, p.402.

SPIRE, Alexis, *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l’immigration*, Paris, Raisons d’agir, 2008, p. 124.

SPIRE, Alexis, « L’asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2007/4, (n° 169), pp. 4-21.

SPIRE, Alexis, « La discrimination des étrangers au guichet », *Regards Sociologiques*, No 39, 2010, pp. 21-30.

VAN CAMPENHOUDT, Luc & QUIVY, Raymond & MARQUET, Jacques, *Manuel de recherche en sciences sociales*, DUNOD, 2011, 272p.

VEGA, Irene, « Empathy, morality, and criminality: the legitimization narratives of U.S. Border Patrol agents », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44:15, 2018, pp. 2544-2561.

ZALC, Claire, « ALEXIS SPIRE Étrangers à la carte : l’administration de l’immigration en France (1945-1975) Paris, Grasset, 2005, 402 pages. », *Critique internationale*, 2007/2, No 35, pp. 201-205.

ZARCA, Bernard, “L’ethos professionnel des mathématiciens”, *Revue française de sociologie*, Vol.50, No 2, 2009, pp.351-384.

- **Sites web**

BOURDIEU, Pierre & PASSERON, Jean-Claude (1966), *Introduction à la sociologie I : Sociologie et sociologie spontanée*, consulté le 4 novembre 2018 sur le site <https://pierrebourdieuunhommage.blogspot.com/2014/02/video-pierre-bourdieu-et-jean-claude.html>

BOURDIEU, Pierre (1978), *Ethos, habitus, hexis pp.133-136 in Questions de sociologie; extrait de « Le marché linguistique », exposé fait à l'Université de Genève en décembre 1978* Consulté le 4 novembre 2018 sur le site <http://www.hommemoderne.org/societe/socio/bourdieu/questions/133-36.html>

Police Fédérale, (s.d) Consulté le 30 janvier 2019 sur le site <https://www.police.be/5998/fr/a-propos/police-administrative/direction-de-la-police-aeronautique>

Commission Européenne (2019), *Schengen Information System* Consulté le 23 février 2019 sur le site https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/borders-and-visas/schengen-information-system_en

Ec.Europa.eu/home-affairs, (s.d), *Une Europe sans frontières.L'espace Schengen*, Consulté le 16 février 2019 sur le site https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/elibrary/docs/schengen_brochure/schengen_brochure_dr311126_fr.pdf

EUR-Lex, *Règlement (CE) n° 2725/2000 du Conseil du 11 décembre 2000*, Consulté le 23 février 2019 sur le site <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000R2725&from=EN>

EUR-Lex, (s.d), *Règlement (UE) n ° 603/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 26 juin 2013*, Consulté le 23 février 2019 sur le site <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013R0603>

Convention internationale relative au statut de réfugié (1951), Consulté le 23 octobre 2018 sur le site

https://www.cgra.be/sites/default/files/content/download/files/convention_de_geneve.pdf

Europarl, (2013), *EURODAC et les nouvelles règles d'asile : une meilleure protection pour tous* Consulté le 23 février 2019 sur le site

<http://www.europarl.europa.eu/news/fr/headlines/society/20130419STO07452/eurodac-et-les-nouvelles-regles-d-asile-une-meilleure-protection-pour-tous>