

La formulation des requêtes dans les appels d'urgence: le formatage grammatical comme un reflet d'asymétries de pouvoir

Simona Pekarek Doehler

Les appels d'urgence représentent un terrain d'interaction marqué par de fortes asymétries à la fois déontiques et épistémiques. Le citoyen, demandeur d'une prestation, fait appel à une autorité professionnelle pour un problème qu'il n'arrive pas à résoudre seul. La tâche principale de la centrale est de juger de la pertinence d'envoyer une patrouille. La centrale est donc dotée d'un pouvoir de décision et de contrôle de type *gatekeeping*. Cette asymétrie en faveur de la centrale se double toutefois d'une asymétrie inverse, dans le sens où le citoyen, mais pas la centrale, a accès à la situation problématique et détient l'autorité épistémique quant aux faits l'incitant à demander de l'aide. En outre, en tant que citoyens, ceux qui composent le numéro d'urgence ont le droit de solliciter de l'aide, alors que la police a l'obligation (contractuelle, morale) de garantir la sécurité des concitoyens et de maintenir l'ordre public. Il n'en reste pas moins que demander l'envoi d'une patrouille à un opérateur de centrale peut représenter une action délicate pour le citoyen, qui doit convaincre de la légitimité de son problème.

Dans cette présentation, je me propose d'interroger la manière dont cette configuration d'asymétries multiples impacte sur et se reflète dans le formatage grammatical de la requête des citoyens dans un large corpus d'appels d'urgence à la police. L'analyse montre notamment la récurrence du format 'si-indépendant' (p.ex. *si vous aviez une patrouille sous la main*) à travers lequel le citoyen indexe sa propre autorité déontique réduite et donne à l'opérateur de la centrale toute la latitude possible pour décliner la requête : Ce dernier peut nier l'existence des conditions *sine qua non* évoquées dans la structure [si-X]. Le format reflète non seulement les rôles sociaux des participants, mais traduit aussi, comparé à d'autres formats de requête, un degré moindre de l'urgence en question – et par extension, de légitimité de la requête.