

INTERSECTION

BULLETIN D'INFORMATION ET DE LIAISON SUR LA POLICE DE TYPE COMMUNAUTAIRE N° 22 - février 2003

Le
rapprochement :
qu'en
est-il ?



Considérations historiques, organisationnelles et éthiques

**Bulletin d'information et de liaison
sur la police de type communautaire**

Numéro 22

Outil d'information, d'échange et de sensibilisation sur le modèle de la police de type communautaire, *Intersection* vise à favoriser la création ainsi que le maintien de liens entre les intervenants concernés et intéressés par le sujet. *Intersection* publie aussi bien des articles soumis que sollicités. Dans les deux cas, le comité de rédaction se réserve le droit de réviser et d'adapter tous les articles afin de satisfaire au style du bulletin. Les textes n'engagent que leurs auteurs. La reproduction des articles, en tout et en partie, est encouragée sous réserve d'indication de la source. Afin d'alléger le texte, toutes les expressions désignant des personnes visent à la fois les femmes et les hommes.

Comité de production

Marc Bérubé (SM de Sherbrooke)
Johanne Blanchette (Collège de Maisonneuve)
Jean Côté (SQ)
Marie-Claude Côté (consultante)
Gilbert Fortin (SM de Laval)
Lyette Fusey (SM Longueuil)
Paul Garside (GRC)
Danny Johnson (MSP)
Gaétan Labbé (SM Québec)
Claude Lavoie (consultant)
Sylvie Mantha (SM de Gatineau)
Caroline Mohr (ENAP)
André Normandeau (Univ. de Montréal)
Lison Ostiguy (SPVM)
Marc Paré (ÉNPQ)
Lionel Prévost (consultant)
Katherine Suchecka (SQ)

Coordination

Johanne Blanchette

Comité de rédaction

Johanne Blanchette
Lyette Fusey
Danny Johnson
Claude Lavoie
Caroline Mohr

Conception et réalisation graphique

Direction des communications du ministère de la
Sécurité publique

Révision linguistique

Direction des communications du ministère de la
Sécurité publique

Adresse de correspondance

Intersection
Johanne Blanchette
Collège de Maisonneuve
3800, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1X 2A2
Téléphone : (514) 254-7131 (N° 4612)
Télécopieur : (514) 251-9741
Courrier électronique : intersection@msp.gouv.qc.ca
Site Internet : www.msp.gouv.qc.ca

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2003
Bibliothèque nationale du Canada, 2003
ISBN 1198-6905

Le bal des porcs-épics

Les nombreuses fusions des services policiers et l'actualisation de la politique ministérielle sur la police communautaire font souffler sur la « belle province » des vents nouveaux. Le paysage prend de plus en plus les couleurs de proximité, de rapprochement, de partenariat, de résolution de problèmes...

Nous avons célébré, dans le dernier numéro, une première décennie de démarches et de conceptualisation du modèle « communautaire » au Québec dans le domaine de la sécurité publique. Qui n'a pas entendu parler de l'éclatement des bureaucraties, de partenariats multiples, d'une gestion participative, de la mise sur pied de comités consultatifs de citoyens, d'une meilleure concertation entre les services publics et privés pour améliorer la qualité de vie de nos communautés? Durant cette décennie, l'essentiel des discours énoncés lors de rencontres publiques nous invitait à prendre le virage « communautaire » et on se demandait, si nous ne risquions pas de tourner en rond tant les divers milieux d'actions sociales (sécurité publique, santé, services sociaux, éducation, etc.) recevaient en même temps sensiblement le même discours. Les attaques envers le modèle communautaire n'ont pas tardé, comme celles portant sur sa légitimité affirmant que le « virage » n'était qu'un « mirage » pour sabrer dans les ressources humaines et abolir un certain nombre de postes, opération de rationalisation oblige! Mais au-delà des critiques, les écueils de la pratique policière traditionnelle dont l'histoire explique la provenance sont devenus des évidences.

Les dépôts des politiques ministérielles sur la police communautaire et sur la prévention viennent confirmer, en grande partie, la vision de la population québécoise sur la prestation des services de police. Le modèle n'a plus besoin d'être légitimé. On comprend davantage ce qu'est la police communautaire. Nous abordons donc une nouvelle décennie qui sera davantage caractérisée par la concrétisation du modèle et par le développement « tentaculaire » de ses concepts dans les diverses sections que composent un service de police.

Pour donner le coup d'envoi, l'équipe de rédaction consacre ce numéro à la première des composantes du modèle présentées dans la politique : le rapprochement. Cette composante a la particularité de montrer un aspect paradoxal qu'illustre à merveille le bal des porcs-épics. En effet, pour arriver à se réchauffer en période hivernale, les porcs-épics ont tout intérêt à se rapprocher. Cependant, ce rapprochement a ses limites sinon, les porcs-épics en arrivent à se piquer. La police et la communauté ont besoin l'un de l'autre. Nous assistons d'ailleurs à un retour du balancier depuis déjà au moins une décennie. Cependant, les policiers ne doivent pas tomber dans le piège de la familiarité et perdre leur crédibilité. Trop éloignés, ils passent à côté des intrants qui sont essentiels pour déterminer les priorités en sécurité publique. Dans la même veine, une trop grande proximité des citoyens d'un quartier avec la police peut faire en sorte que les policiers manquent de recul et de vue d'ensemble. Trop distants, ils se couperont de renseignements et perdront le « pouls » de la communauté. La police doit demeurer indépendante tout en étant imputable et bien reconnaître son interdépendance envers la communauté (citoyens, élus, organismes, médias, entreprises, etc.).

Difficile équilibre à atteindre qui exige une bonne dose d'éthique. Le rapprochement est rendu nécessaire non seulement à cause de l'isolement reconnu au sein de la police traditionnelle, mais aussi parce que la société actuelle ne peut plus être appréhendée avec la même simplicité qu'auparavant. Même si les outils technologiques font de la planète qu'un vaste village, la diversité des peuples, des cultures et des modes de vie fait en sorte que le policier a besoin d'outils pour saisir la dynamique de la communauté qu'il dessert. Afin de trouver la juste distance pour danser sans faux pas la valse des porcs-épics, la police doit non seulement bien connaître les gens qu'elle dessert (profil de quartier, diagnostic, partenariats stratégiques, etc.), mais aussi se faire connaître d'elle (patrouille en vélo, à pied, rencontre de suivi, etc.).

Bonne lecture !

Le comité de rédaction

Photo (page couverture) : Crédits photo Jean-Claude Taliana. Nous tenons à remercier Gaetan Durocher, agent à la Section affaires publiques, au Service de la police de Longueuil ainsi que les élèves de l'école primaire Saint-Lambert de l'arrondissement de Saint-Lambert-Le Moyne.

La publication d'*Intersection* est rendue possible grâce au soutien technique du ministère de la Sécurité publique du Québec et de l'École nationale de police de Québec ainsi qu'à des participations financières (à la production) provenant du Bureau d'assurance du Canada, de la Gendarmerie royale du Canada, de la Sûreté du Québec, des services de police de Laval, de Gatineau, de Québec, de la MRC-des-Collines de l'Outaouais et du SPVM. L'appui du Collège de Maisonneuve permet également d'assumer une partie des coûts liés aux activités du bulletin.

Partenaire d'importance pour *Intersection*, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et le Groupement des assureurs automobiles (GAA) s'associent au bulletin pour la promotion du modèle communautaire. Le BAC est l'association nationale qui représente la majorité des assureurs de dommages du secteur privé qui vendent de l'assurance automobile, habitation, responsabilité civile et commerciale. Les membres du BAC, dont l'adhésion est volontaire, représentent 85 % du volume d'affaires au Canada. Créé en 1978 en vertu de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*, le GAA regroupe tous les assureurs privés autorisés à pratiquer l'assurance automobile au Québec.



BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA
Division du Conseil d'assurances du Canada



groupement
des assureurs
automobiles

Programme conjoint BAC — MSP 2002

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et le ministère de la Sécurité publique (MSP) gèrent conjointement, depuis maintenant plus de 10 ans, un programme de financement en prévention de la criminalité qui consiste à subventionner des projets selon une thématique choisie. Cette année, le thème choisi est l'introduction par effraction dans les résidences. Trois régions avaient été particulièrement ciblées, car les données statistiques disponibles nous confirmaient que ce type de délit y était plus répandu qu'ailleurs au Québec. Une somme de 50 000\$ a donc été distribuée aux trois organismes retenus par le comité d'évaluation pour leur projet respectif.

Projet Bronze – Argent – Or (PDQ 17 – SPVM)

Ce projet s'est inspiré d'un programme qui a été lancé à Huddersfield en Angleterre et qui a fait le tour du monde. Tout le personnel du poste a été formé pour rédiger des rapports d'infraction spécifiquement conçus pour les introductions par effraction et pour détecter des empreintes digitales sur les lieux. De plus, leurs méthodes d'intervention ont été entièrement révisées pour sensibiliser les policiers à la prévention des introductions par effraction. Une visite sécuritaire est donc effectuée à chaque plainte; des recommandations sont fournies au plaignant dans le but d'éliminer la vulnérabilité des lieux et d'éviter la récidive. Des encarts sur la prévention sont aussi distribués aux voisins immédiats du domicile ayant fait l'objet d'un vol.

Ce modèle prévoit trois niveaux d'intervention : or, argent ou bronze, en fonction du nombre de fois où un résident est victime de vol. Le niveau bronze, correspond à la première victimisation, le niveau argent, la deuxième et le niveau or, la troisième. À chacun des événements, les victimes sont visitées et des conseils leur sont prodigués pour améliorer la sécurité de leur habitation. Selon le niveau, l'intervention peut aller jusqu'au prêt d'équipement ou l'installation de système plus sophistiqué.

Les partenaires externes du PDQ 17 pour la réalisation de ce projet sont : Action Surveillance Verdun, la Sécurité publique de l'arrondissement Verdun, l'École de criminologie de l'Université de Montréal et plusieurs commerçants du quartier.

Projet « Les introductions par effraction, un portrait, des actions » (Prévention Sud-Ouest) ¹

Le projet soumis dont l'intervention vise les quartiers Saint-Paul, Ville-Émard et Saint-Henri comprend principalement les actions suivantes :

- élaboration d'une banque de données et compilation des introductions par effraction afin d'obtenir un portrait précis du phénomène et établir les zones à risque;
- poursuite et évaluation du Projet Cocon;
- élaboration et application d'un plan d'action visant les zones ciblées.

Ce projet a reçu plusieurs appuis importants du milieu dont celui du PDQ 15 (SPVM).

Projet « Étude de besoins et diagnostic sur l'introduction par effraction dans les résidences à Lachine » (Centre Option-Prévention T.V.D.S.) ²

Deux groupes-cibles sont visés dans ce projet : des élèves de même que les propriétaires et locataires de Lachine. Tout d'abord, les élèves d'une école secondaire de Lachine seront sollicités pour participer à l'étude sur l'introduction par effraction dans les résidences pour ainsi déterminer le profil des voleurs. Les écoles primaires seront aussi visées pour s'assurer que les jeunes sont sensibilisés le plus tôt possible à la prévention de la criminalité dans leur milieu de vie. Une consultation sera aussi faite auprès des propriétaires et des locataires de Lachine pour établir le profil des victimes. Cet exercice permettra d'établir le coût de ce crime pour le territoire visé et finalement, de décider des stratégies de prévention. Plusieurs partenaires ont accepté de s'impliquer dont le SPVM, l'École secondaire Dalbé-Viau et le CLSC du Vieux Lachine.

Si vous désirez plus d'information sur ces divers projets, n'hésitez pas à communiquer avec :

Projet Bronze – Argent – Or (PDQ 17 – SPVM)

M^{me} Diane Veillette — Téléphone : (514) 280-0117

Projet « Les introductions par effraction, un portrait, des actions » (Prévention Sud-Ouest)

Monsieur Paul Vanasse — Téléphone : (514) 761-4151

Projet « Étude de besoins et diagnostic sur l'introduction par effraction dans les résidences à Lachine » (Centre Option-Prévention)

M^{me} Manon Lacroix — Téléphone : (514) 634-7899

1. Prévention Sud-Ouest est un organisme communautaire en activité depuis près de 15 ans. Il est dirigé par un conseil d'administration formé de résidents du sud-ouest de Montréal. Il a pour mission de réduire la criminalité par l'implication des citoyens et des citoyennes.

2. Le Centre Option-Prévention a pour mandat d'intervenir en matière de prévention, en concertation avec les organismes communautaires existants. Il regroupe des personnes intéressées à la création, à l'organisation et au maintien de différents services de prévention et d'intervention auprès des jeunes et des adultes.

LES MOTIFS HISTORIQUES DU RAPPROCHEMENT ou COMMENT S'EST-ON ÉLOIGNÉ DE LA POPULATION

Par Danny Johnson

Économiste de formation, M. Johnson a travaillé pendant près de dix ans au Secrétariat à la Jeunesse, où il a appris à connaître la clientèle jeunesse et ses problématiques particulières. Depuis septembre 1999, il est conseiller en prévention de la criminalité au ministère de la Sécurité publique et représentant de ce ministère auprès d'Intersection.

La démographie joue un rôle primordial dans tout. Sur le plan de la sécurité publique, elle se serait surtout fait sentir par la hausse du nombre de crimes commis et par l'augmentation des taux de criminalité durant les années quatre-vingt. Cette situation serait attribuable, en partie, à la prépondérance grandissante des baby-boomers qui formaient alors la majeure partie de la population en âge de commettre des crimes. Cela a eu pour effet d'accroître les ressources policières affectées à la répression et à la résolution des crimes, peut-être au détriment de la nature un peu plus sociale du travail policier.

De plus, la police et les policiers ont toujours été évalués sur des éléments quantitatifs : temps de réponse, nombre de contraventions, taux de résolution de crimes, etc. Ainsi, l'arrivée de la technologie au sein des corps policiers et des véhicules de patrouille permettaient aux policiers patrouilleurs une efficacité accrue. Elle a aussi eu pour effet de garder les patrouilleurs dans la voiture plutôt que dans la rue.

En fait, certaines pratiques policières, parmi les plus courantes, ont graduellement contribué à éloigner les policiers des citoyens. Qu'il s'agisse de la généralisation de la patrouille motorisée, de la délimitation des territoires de couverture en fonction des exigences de celle-ci ou des changements réguliers d'affectation territoriale des policiers, ces pratiques pourraient avoir eu pour effet de rendre plus anonymes les rapports des citoyens avec la police. D'ailleurs, dans les années 70-80, les policiers étaient plus souvent qu'autrement placés ou embauchés loin de leur communauté respective afin d'éviter les conflits d'intérêts possibles.

Bien sûr, d'excellents motifs ont justifié ces choix et ils méritent encore considération. Une plus grande mobilité de l'effectif, une surveillance accrue du territoire et une réponse plus rapide comptent parmi ces motifs. Mais à l'évidence, un meilleur équilibre doit être atteint entre l'efficacité des pratiques policières et la présence visible et rassurante sur le terrain de policiers connus des citoyens. Ces derniers doivent être disponibles pour répondre aux demandes des citoyens et bien au fait de la vie des quartiers ou des secteurs auxquels ils sont affectés de façon plus permanente.

Pourtant, la présence simultanée de tous ces facteurs a pu contribuer à couper le policier de la communauté et d'une certaine réalité sociale pour laquelle il travaillait. Ainsi, pendant que davantage de ressources policières étaient affectées à la répression du crime, le sentiment d'insécurité des communautés desservies ne cessait de croître. D'ailleurs, la diminution du taux de criminalité et du nombre de délits perpétrés durant les années 1990, dont une proportion pourrait être attribuable au vieillissement de la population et à une efficacité accrue des corps policiers quant à la résolution de crimes, pourrait n'avoir eu aucun effet sur le sentiment de sécurité de la population. Justifiée ou non, cette insécurité grandissante dans la population en général a eu un effet négatif sur l'image qu'elle se fait de la police.

Ces éléments ont donc mené au constat que le modèle répressif traditionnel de police pourrait ne pas être le plus efficace pour assurer le bien-être des communautés. Le corollaire était également posé, à savoir que la sécurité des collectivités est un bien public et ne repose plus uniquement sur la police. Plusieurs acteurs doivent dorénavant s'approprier cette sécurité et doivent participer à sécuriser leur milieu de vie respectif.

Pour répondre à ces constats, le modèle de police communautaire est apparu, dont une des composantes principales consiste à se rapprocher des citoyens. Ce modèle vise essentiellement à améliorer la qualité de vie des citoyens, à réduire le sentiment d'insécurité par la diminution de la petite criminalité, des incivilités et du désordre. Il ne s'agit pas ici de remplacer le modèle traditionnel répressif, mais bien de le compléter avec une philosophie qui reconnaît la répression, la prévention et la résolution de problèmes. Pour ce faire, un partenariat stratégique et un réseau de communication efficace et bidirectionnel sont essentiels.

Se rapprocher des citoyens veut non seulement dire connaître la communauté, mais aussi être connu d'elle. Le rapprochement est aujourd'hui nécessaire afin de tenir compte de leurs besoins et de leurs attentes. De plus, ces besoins sont intimement liés à la composition de la société québécoise qui ne cesse de vieillir. Or, une

« La démographie explique environ les deux tiers de tout »

David K. Foot, Entre le boom et l'écho

suite à la page 20

PRÉVENTION DE LA CRIMINALITÉ ET DIAGNOSTIC LOCAL DE SÉCURITÉ: dispositifs partenariaux et police de quartier.

Par Maurice Chalom, Ph.D, Gilbert Cordeau, Ph.D., Michelle Côté, Ph.D.

Conseillers au Service de police de la Ville de Montréal

Introduction

La prévention efficace repose sur une bonne connaissance du phénomène à cibler. Elle repose aussi sur une bonne connaissance de notre environnement sur le plan local. Le SPVM a développé des dispositifs pour mieux comprendre l'environnement et possiblement mieux cibler les interventions. Aux fins de cet article, nous vous en présentons trois : le comité aviseur des partenaires (CAP), le profil de quartier, l'évaluation de la dynamique sur le plan local.

Les comités aviseurs des partenaires (CAP)

Un dispositif pour connaître et agir

Sur le plan de la connaissance, le CAP permet : de s'approprier le portrait détaillé de la collectivité locale; de connaître les préoccupations des citoyens en matière de qualité de vie et de sécurité publique; de conseiller le service de police sur les priorités, les lignes directrices et les types d'intervention souhaités par les citoyens.

Sur le plan de l'action, le CAP se présente comme un outil de consultation, de coordination et de résolution de problèmes, et ce, en partenariat avec les acteurs clé d'une collectivité locale. En outre, il se présente comme un outil stratégique de gestion de la sécurité urbaine puisqu'il contribue à affiner un diagnostic local de sécurité, de contractualiser des actions ciblées et focalisées sur des problèmes à résoudre. Finalement, il est l'un des lieux où la police rend compte des actions menées.

Un outil de gestion stratégique de la sécurité urbaine

Le CAP permet d'assurer la réalisation et le suivi du plan d'action en matière de sécurité urbaine, essentiellement pour les aspects non policiers ou encore pour les problèmes locaux qui nécessitent un traitement mixte (police et société civile). À cet égard, le commandant du poste de quartier transige en mode partenarial avec les acteurs siégeant au CAP. Le SPVM met à la disposition des membres des CAP deux principaux outils diagnostics : les profils de quartier et l'évaluation de la dynamique sur le plan local.

Profils de quartier

Le SPVM produit un profil pour chacun des 49 quartiers du territoire. Ce profil présente d'abord les données socio-démographiques, issues du recensement de Statistiques Canada, qui permettent d'établir les caractéristiques de la population et de mettre en évidence sa capacité à exercer un contrôle social efficace dans le quartier. Une seconde partie est consacrée à la description et à

l'analyse de la criminalité rapportée, des personnes impliquées dans la commission de ces délits, ainsi que des délinquants résidant dans le quartier. Le caractère endogène ou exogène de la criminalité du quartier est ainsi mis en évidence. Enfin, des données de sondages réalisés auprès des résidents de chacun des 49 quartiers informent sur leurs perceptions des problèmes locaux (sécurité routière, cambriolages, graffitis, etc.), leur sentiment de sécurité et leurs perceptions à l'égard de la police.

Le croisement de bases de données démographiques, avec les données sur la criminalité et les perceptions des résidents, offre aux policiers un premier coup d'œil sur la situation de leur quartier. Le profil de quartier permet de connaître les enjeux de prévention et de contrôle de la criminalité.

Évaluation de la dynamique sur le plan local ¹

L'évaluation de la dynamique sur le plan local est un outil d'observation et de collecte de données qualitatives sur le terrain. Elle permet de connaître les enjeux et les priorités du quartier du point de vue des intervenants locaux. L'évaluation de la dynamique vise principalement : la description des facteurs déterminants dans le développement d'une stratégie de contrôle et de prévention de la criminalité; l'identification des partenaires clés; le repérage des problèmes soulevés par les partenaires et leurs priorités; l'établissement de leviers et de contraintes pour le SPVM dans l'élaboration de projets.

Le demandeur privilégié est le commandant d'un poste de quartier. Toutefois, un autre gestionnaire de l'organisation pourrait en faire la demande, dans les cas où le programme touche plusieurs postes de quartier ou des dossiers corporatifs comme celui de la prévention des violences intrafamiliales.

La méthodologie utilisée est une enquête sur le terrain, menée à l'aide d'entrevues semi-dirigées auprès de personnes clés. L'analyse de l'information recueillie est faite à partir de l'élaboration de catégories *a posteriori* et d'une analyse systémique.

Conclusion

Ces outils constituent entre eux un dispositif cohérent; il permet d'établir un diagnostic local de sécurité, point de départ obligé de contrats locaux de sécurité. À titre d'exemple, voici ce que pourrait inclure un contrat local de sécurité : des programmes de prévention de la délinquance, des toxicomanies, des violences urbaines et du phénomène des gangs; un programme d'aide aux victimes.

1. Tiré de : Michelle Côté, *Canevas de la recherche évaluative au SPVM*. Montréal, SPVM, 2000.

LE RAPPROCHEMENT ? OUI MAIS COMMENT ?

Par Pierre Brien, Inspecteur-chef, Bureau du directeur

Service de protection des citoyens de Laval

Dans un article précédent écrit par M. Danny Johnson, l'auteur s'attardait à justifier le rapprochement comme élément de base de la police communautaire. Le propos de M. Johnson portait sur l'importance de cette étape pour le reste du cheminement vers un modèle complété. Dans la réflexion proposée ici, on tentera de définir quelques avenues concrètes menant à la réalisation des activités de rapprochement afin d'en dégager des orientations.

La mince ligne du rapprochement

Première des quatre composantes «classiques» du modèle communautaire, le rapprochement entre le policier et les communautés qu'il dessert permet de corriger plusieurs des difficultés dans lesquelles l'approche traditionnelle a cantonné policiers et citoyens. Souhaité par plusieurs, craint par d'autres, le rapprochement comporte ses risques et ses possibilités et ce n'est pas aveuglément qu'il faut s'y engager. Car, s'il est vrai que la police peut aspirer par le rapprochement à une meilleure connaissance de son environnement, des préoccupations de sa communauté et des tendances lourdes de la société, elle doit également être prête à recevoir une rétroaction permanente quant à sa performance, sa visibilité et son image. Il y a lieu également de mentionner que le rapprochement comporte sa part de risque en matière d'éthique. Pour les citoyens privés ou corporatifs, la tentation est grande «d'acheter» une meilleure collaboration policière en adhérant aux causes humanitaires portées par les policiers ou en appuyant des programmes et des acquisitions impossibles à assumer à même les deniers publics. Pour les policiers, cette proximité peut entraîner un brouillage des lignes traditionnelles qui délimitent depuis longtemps les relations police/citoyen et qui préservent l'objectivité et la neutralité de la profession.

Peut-on éviter ces écueils ?

La réponse est oui, dans la mesure où le rapprochement est appuyé par une vision et traduit par des politiques claires qui permettent de faire les choix stratégiques pertinents aux objectifs organisationnels. Sans cet appui, la relation police/communauté se résume à une suite de contacts plus ou moins superficiels qui produisent des effets à court terme souvent néfastes. Cette relation représente la marge de confiance dont jouit l'institution policière et grâce à laquelle elle peut bâtir des partenariats, résoudre des problèmes et prévenir l'apparition des conditions favorables au crime, à l'incivilité, au désordre et à l'insécurité.

Pour inculquer à son organisation une véritable culture productive du rapprochement, on ne peut l'aborder sous l'angle unique de slogans accrocheurs et des engagements sans lendemain. Il faut

définir les objectifs à atteindre, connaître les groupes qui composent la communauté, élaborer une stratégie, déterminer les critères de contrôle et surtout se doter d'une politique. Cette dernière expose **chaque membre de l'organisation** à rechercher, établir et entretenir des rapports harmonieux et productifs avec les citoyens, groupes ou entités qui partagent avec la police des enjeux de sécurité publique.

Une cible différente selon la position dans l'organisation

Chaque membre du service doit être interpellé dans cette politique qui donne un sens aux termes, énonce les objectifs du rapprochement, édicte les critères de réussite et crée l'obligation de résultats.

Ainsi la **direction** doit situer son action dans le domaine politique et administratif (régies régionales, centres jeunesse, CLSC, élus, décideurs policiers régionaux, syndicats, etc.). L'un des meilleurs forums pour atteindre ces clientèles demeure les comités de sécurité publique. Toutefois, il ne faut pas négliger les autres tables réunissant des acteurs traitant de problèmes sociaux ayant un lien parfois indirect avec la sécurité, comme la toxicomanie, l'itinérance ou la violence familiale. Il est possible également de générer des occasions en invitant à des consultations ou en créant des regroupements articulés autour des concepts de prévention des pertes, de sécurité des femmes, de prévention situationnelle ou personnelle. L'enjeu commun pour le participant et le gestionnaire policier est la clé de la réussite de la formule choisie. Si cet enjeu est partagé et s'il comporte suffisamment d'attrait pour les parties, il sera le point de départ des échanges et du partenariat qui pourraient s'ensuivre.

Quant aux **patrouilleurs**, ils doivent cibler les acteurs locaux qui agissent sur le terrain (commerçants, intervenants en loisir, travailleurs de rue, citoyens engagés, etc.). Leur action est fondamentale, car l'information qu'ils recueillent permet, non seulement d'éliminer des crimes et d'en prévenir, mais aussi de valider la perception des attentes du public directement desservi par les policiers. Ainsi, dans la mesure où l'on instituerait un système de collecte de l'information portant sur le sentiment d'insécurité, la satisfaction des services offerts ou reçus et la visibilité policière par exemple, on se doterait d'un système de rétroaction en continu pour évaluer sa performance dans ces domaines aussi fidèlement que son taux de solution. Ici encore, l'investissement permet de choisir parmi les communautés, celles qui offrent les meilleures perspectives de partenariat productif et efficace.

Pour les **gestionnaires**, qu'on pourrait qualifier d'intermédiaires (chargé de relève, superviseur de patrouille ou d'enquête, commandant de section, etc.), toute la classe des administrateurs chargés de gérer le quotidien des organismes et des institutions qu'ils côtoient leur est accessible. Il leur faut définir le niveau pertinent à leur fonction et montrer leur intérêt à établir un dialogue. Leur objectif serait le même que ses collègues, soit d'établir et d'entretenir des liens harmonieux avec les membres de sa communauté d'intérêt, pour connaître les attentes et la perception de la police et du niveau de sécurité publique ressenti. Ainsi, l'échange de l'information de gestion sera donc amélioré, et permettra de choisir le partenariat nécessaire.

La notion de rapprochement peut paraître difficile à circonscrire pour certains quand on parle du **domaine des enquêtes criminelles**. Pourtant, les mêmes enjeux justifient amplement les investissements à faire à ce chapitre. Cependant, il ne s'agit pas pour l'enquêteur de tenter un rapprochement avec les épiciers du quartier ou le travailleur de rue car, bien qu'ils entrent en contact avec ces acteurs occasionnellement au moyen de dossiers ponctuels, les enquêteurs ne doivent pas investir dans des relations qui ne sont pas directement en lien avec leurs attributions.

Ainsi, c'est par la définition de sa « communauté » que l'enquêteur pourra cibler ses investissements de rapprochement. Il pourra s'agir de la communauté policière, celle du renseignement ou de la sécurité corporative. Il se concentrera également sur les communautés « clients » que présentent certains groupes de pression ou d'action et qui font l'objet de criminalité ciblée comme les crimes haineux ou le télémarketing.

En fait, le secteur des enquêtes est dans une position privilégiée pour établir et entretenir des liens harmonieux et productifs avec des éléments clés de la communauté, et faire profiter l'organisation d'une information utile et contemporaine sur la perception qu'entretiennent ces communautés à l'égard des policiers.

La visée du rapprochement

Ces relations communautaires, puisqu'il s'agit bien de cela, doivent produire des éléments de décision et de rétroaction permettant aux gestionnaires d'orienter leur action en fonction des attentes et des besoins exprimés à travers ces multiples canaux. Il va de soi que ces activités doivent être documentées afin de s'assurer qu'elles produisent les éléments recherchés, à défaut de quoi, l'activité ou le groupe devrait être abandonné au profit d'une autre.

Une fois bien établie, communiquée et intégrée dans l'organisation, une politique en matière de rapprochement produira presque par elle-même le partenariat essentiel à la résolution des problèmes de la communauté. Il va de soi qu'un tel positionnement force des changements majeurs au sein de la structure organisationnelle puisque les voies de communication s'en trouvent modifiées de façon à accélérer l'acheminement de l'information de gestion aux

décideurs sans qu'elle fasse l'objet du filtre habituel appliqué par la bureaucratie. Cette condition est obligatoire au succès du rapprochement, car le portrait renvoyé « en haut » doit être fidèle à la réalité perçue sur le terrain. Nier ce principe, en créant de faux mécanismes ou en marginalisant la fonction de relations communautaires, équivaut à renoncer à changer véritablement la nature de la relation police/citoyen et au maintien

du *statu quo*. Ce même *statu quo* a contribué à creuser l'écart admis de tous aujourd'hui entre les actions posées par la police et les besoins et les attentes des citoyens.

Le rapprochement produit des attentes. Le décideur qui la suscite doit être prêt à les remplir. Il y va de sa propre légitimité et celle de son organisation.

« Pour inculquer à son organisation une véritable culture productive du rapprochement, on ne peut l'aborder sous l'angle unique de slogans accrocheurs et des engagements sans lendemain. Il faut définir les objectifs à atteindre, connaître les groupes qui composent la communauté, élaborer une stratégie, définir les critères de contrôle et surtout se doter d'une politique qui engage chaque membre de l'organisation à rechercher, établir et entretenir des rapports harmonieux et productifs avec les citoyens, groupes ou entités qui partagent avec la police des enjeux de sécurité publique. »

Méthodologie

Modèle de présentation

De façon à normaliser la présentation des cas, nous avons adopté un modèle que nous vous invitons à suivre pour nous faire parvenir des cas touchant le domaine de la sécurité publique traités par l'approche en résolution de problèmes. Ce modèle comporte les éléments suivants :

Situation :

définition du problème et des facteurs environnants.

Analyse :

ampleur du problème, méthodes ou sources d'analyse et présentation des acteurs et de leur rôle.

Réponse :

solution adoptée et plan d'action élaboré.

Appréciation / évaluation :

efficacité du plan d'action, résultats obtenus et ajustements nécessaires.

Définition et classement

Pour permettre de classer et de repérer rapidement les cas présentés dans le Bulletin, chacun d'entre eux aura un code indiquant la nature du problème et son niveau de complexité. Quatre catégories ont été retenues, soit :

Criminalité :

cas prenant sa source dans un événement de criminalité rapporté (C-001 à ...)

Sécurité routière :

cas traitant d'un problème constaté ou appréhendé de sécurité routière (S-001 à ...)

Désordre (et problèmes sociaux) :

cas exposant un comportement troublant l'ordre public et justifiant ou non l'application d'une loi ou d'un règlement. Ex. : désordre à la fermeture d'un bar, rassemblement de jeunes. Dans le cas de problèmes sociaux, il s'agit d'interventions policières qui font suite à des situations reliées à la pauvreté, le décrochage scolaire, etc. (D-001 à ...)

Insécurité (sentiment d') :

cas pouvant être contenu dans l'une des trois autres catégories mais dont l'accent majeur concerne un sentiment d'insécurité provenant de la population ou de certains groupes en particulier. Ex : isolement de personnes âgées, climat de violence à l'école, etc. (I-001 à ...)

Niveau de complexité

Quant au niveau de complexité, on distingue le niveau micro, intermédiaire et macro. Plusieurs critères servent à déterminer le niveau de complexité du cas rapporté : amplitude du problème, étendue géographique, personnes concernées, pouvoir des intervenants, portée des actions et informations utiles. Voici, de façon générale, ce qui caractérise chacun des niveaux de complexité :

Niveau micro :

Il s'agit d'un problème simple, dans le secteur de patrouille d'un policier qui ne concerne que les personnes directement touchées par le problème. La solution est à la portée du policier du secteur.

Niveau intermédiaire :

Le problème est de gravité moyenne et comporte des facteurs associés. Il se présente dans un secteur impliquant plus d'un policier et plusieurs personnes sont concernées. La solution est à la portée des policiers d'un poste et nécessite une coordination des ressources locales et une participation des intervenants-clés de la communauté.

Niveau macro :

Le problème augmente en gravité et devient plus complexe. Il touche l'ensemble du territoire desservi par une organisation policière et concerne non seulement plusieurs personnes mais interpelle également des décideurs politiques et corporatifs. La solution exige la compétence de policiers de plusieurs sections et demande un degré élevé de coordination et de concertation entre les membres de l'organisation policière et les partenaires de la communauté.

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES EN ENQUÊTE CRIMINELLE

Introductions par effraction et vols au Camping Rouville

Ce cas a reçu le prix d'excellence « catégorie Sûreté du Québec » lors du Séminaire Intersection 2002.



s i t u a t i o n

Depuis plusieurs années, le camping Rouville, situé à Saint-Jean-Baptiste de Rouville, connaît une vague importante de crimes contre la propriété, principalement des introductions par effraction ainsi que des vols à l'intérieur des roulottes et des remises. Le problème est récurrent et les événements se produisent à la fermeture du camping, soit du 1^{er} octobre à la mi-novembre. Ainsi, à l'automne 2000, une série de 60 introductions par effraction ont

été perpétrées entre le 10 et le 24 octobre. De plus, le site étant un endroit isolé et non surveillé durant cette période de l'année, il devient une cible facile pour les voleurs, difficiles à définir. Devant l'ampleur de la problématique et du sentiment d'insécurité qu'elle génère, les propriétaires des roulottes se montrent de plus en plus exaspérés et exercent des pressions sur le propriétaire du camping qui, de son côté, demande l'assistance du service de police pour trouver

une solution. Il importe de souligner que le camping constitue un apport économique majeur pour la municipalité et plus particulièrement pour ses commerçants. En effet, durant la saison estivale, la population du camping dépasse les cinq milles habitants, ce qui représente presque le double de la population de Saint-Jean-Baptiste.

a n a l y s e

Le camping de Rouville occupe une superficie de 1,5 km² et contient 1 650 roulottes. Le terrain est clôturé uniquement sur la façade principale. À la fermeture du camping, l'électricité est coupée par le propriétaire et l'éclairage est limité à l'artère principale. Il n'y a donc aucune possibilité d'installer un système d'alarme ou de caméra.

Les incidents qui nous préoccupent surviennent tous les jours de la semaine, après 18 heures. Le ou les suspects ont accès au site du camping à pied et brisent les portes fenêtres des roulottes et volent divers objets tels : radio, système de son, micro-ondes, ainsi que des outils entreposés dans les remises. Plusieurs méfaits et gestes gratuits sont

également commis. L'analyse des dossiers permet également de constater que les malfaiteurs volent des articles de peu de valeur et les coûts engendrés par les méfaits sont souvent plus importants que la valeur des biens volés. Ceci nous permet de croire que les auteurs sont plus attirés par la satisfaction d'avoir transgressé les règles que par l'appât du gain.

Certains éléments tendent également à désigner des jeunes comme auteurs potentiels. Ainsi, dans le passé, trois jeunes ont déjà été inculpés pour des actes similaires. De plus, récemment, le gardien du camping a poursuivi des jeunes qui venaient de commettre un vol. Les premières rencon-

tres avec les personnes touchées par la problématique ont permis de trouver un autre élément associé à la situation : les jeunes du village ne bénéficient d'aucune infrastructure pour se divertir. Le degré de délinquance juvénile est élevé dans la municipalité principalement en ce qui a trait aux méfaits et vandalisme sur les établissements publics et commerciaux.

Pour ce qui est des victimes directes, la majorité sont des personnes âgées qui possèdent des roulottes luxueuses et attrayantes. Ils quittent le Québec, l'hiver, et laissent leurs biens dans leurs roulottes.

| ARTÈRE PRINCIPALE |

Criminalité

r é p o n s e

À la suite des pressions exercées par les propriétaires des roulettes et devant l'ampleur de la situation, certaines mesures transitoires ont été instaurées. Ainsi, le propriétaire du camping a embauché une firme spécialisée pour assurer une surveillance sur le site. Les policiers de leur côté ont intensifié les patrouilles aux abords et à l'intérieur du camping. De plus, les enquêteurs effectuaient systématiquement des visites des brocanteurs des villes environnantes et ont mis à contribution leurs informateurs.

L'étape suivante consistait à réunir toutes les personnes concernées par la situation et à les impliquer dans l'élaboration et le choix des solutions. Il a été ainsi décidé de mener de front plusieurs actions :

- Les patrouilleurs ont intensifié les patrouilles ciblées.
- Le policier parrain de la municipalité a organisé des rencontres avec le comité

des citoyens pour les sensibiliser à la situation qui implique peut-être leurs enfants. Il a également donné plusieurs conférences dans l'école primaire du village pour sensibiliser les enfants aux phénomènes des méfaits et du vandalisme. Il a de plus rencontré les campeurs pour leur donner des conseils de prévention. Ce travail de sensibilisation est intensifié vers la fin de la saison; le policier se promène alors sur le site pour donner des conseils de sécurité concrets au moment où les propriétaires ferment leurs roulettes. Le policier a également travaillé avec le propriétaire du camping sur l'aménagement sécuritaire des lieux (éclairage, possibilité d'installer un système de surveillance, etc.).

- Le propriétaire, de son côté, s'est engagé à améliorer la sécurité du site. Ainsi, il verra, par voie de sondage, à consulter annuellement les propriétaires des rou-

lottes pour obtenir leur appréciation des actions entreprises ainsi que leurs suggestions sur les améliorations à apporter.

- La municipalité, quant à elle, de concert avec les représentants de la communauté, s'est penchée sur le problème du manque d'activités pour les jeunes. Plus concrètement, les projets envisagés sont la réouverture de la maison des jeunes ainsi que la création d'un parc d'attractions pour les adolescents. Pour mener à bien ces projets, les partenaires ont mis sur pied une table de concertation réunissant divers intervenants du milieu.

Toutes ces actions avaient pour objectifs, non seulement de diminuer la criminalité visée et d'augmenter le sentiment de sécurité des campeurs, mais également de mobiliser divers partenaires du milieu dans une action commune pour améliorer leur milieu de vie.

a p p r é c i a t i o n e t é v a l u a t i o n

Grâce à une évaluation périodique du projet, nous pouvons déjà affirmer que celui-ci a donné plusieurs résultats intéressants. Ainsi, pour la mobilisation, plusieurs partenaires, dont la municipalité, la communauté, le propriétaire et les résidants du camping, le comité d'école, les policiers de la Sûreté du Québec, participent activement au projet par l'entremise de la table de concertation Saint-Jean-Baptiste. Nous avons déjà constaté un accroissement du sentiment de sécurité des campeurs et des résidants de la municipalité. Nous verrons, chaque année, à sonder la population pour vérifier si cette tendance se maintient.

Le 31 mars 2002, seulement dix introductions par effraction ont été dénombrées au Camping de Rouville : de ce nombre, sept crimes ont été résolus. De plus, le 18 mars 2002, le député du comté annonçait en conférence de presse un investissement de près de 200 000 \$ pour l'implantation d'un projet récréatif pour les jeunes. Par ailleurs, en collaboration avec les pompiers de Saint-Jean-Baptiste ainsi que des policiers de la MRC de Rouville, une journée d'activités pour les jeunes a été organisée pour leur présenter un modèle positif auquel ils pourraient s'identifier. Cette journée a été grandement appréciée par les jeunes et

leurs parents. Enfin, les personnes concernées sont d'avis que d'aborder les situations problématiques de sécurité publique par l'approche en résolution de problèmes s'avère une méthode dynamique et efficace.

Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec :

**Caporal Jocelyn Plante,
Poste de la MRC de Rouville, au :
(450) 460-4429**

**Sergente Pierrette Gagnon, au :
(514) 596-3546**

PROJET CRÉATION JEUNESSE

Service de police de la Ville de Montréal

PDQ 37

Ce cas a reçu le prix d'excellence « catégorie Service de police de la Ville de Montréal » lors du Séminaire Intersection 2002.

s i t u a t i o n

Depuis plusieurs années, le secteur du Plateau Mont-Royal était aux prises avec une prolifération de graffitis qui, en majorité, se faisaient sur des propriétés privées ou des commerces. Les plaintes rapportées n'ont pas augmenté, par contre la situation devenait préoccupante par l'apparition de plus en plus fréquente de graffitis un peu

partout dans le secteur. Plusieurs efforts préventifs et répressifs ont été effectués pour tenter d'enrayer le phénomène. Malgré tout, la problématique persistait toujours. De plus, malgré le fait que plusieurs graffitis étaient nettoyés, ils réapparaissaient aussi vite aux mêmes endroits.



a n a l y s e

Une multitude de graffitis se trouvaient un peu partout dans le quartier. Bien que nous sensibilisions régulièrement les citoyens à dénoncer ce type de crime, très peu le faisaient. En 1998, nous avons répertorié 148 sujets masculins qui graffitait dans notre secteur. La majorité d'entre eux étaient âgés entre 15 et 24 ans. La plupart des propriétés et des commerces étaient vandalisés par des « tags », soit des signatures personnalisées et pratiquement illisibles. Le nettoyage des « tags » représentait des coûts onéreux pour les propriétaires victimes de ces méfaits. Plusieurs ont renoncé à les enlever étant donné que dans bien des cas, ils réapparaissaient presque aussitôt.

Les diverses rencontres auprès des groupes vulnérables, particulièrement les personnes âgées, nous avaient démontré que cette criminalité avait un effet certain sur le sentiment de sécurité des gens ainsi que sur le délabrement urbain et conséquemment, sur la qualité de vie des résidents du Plateau Mont-Royal.

Au cours des dernières années, plusieurs organismes avaient travaillé à la lutte aux graffitis sans vraiment se concerter, comme par exemple : Tandem Montréal, Écho-quartier, la Ville de Montréal et Jeunesse au Soleil. Tous avaient investi dans des programmes de prévention et de nettoyage. Le SPVM avait, quant à lui, mis de l'avant

plusieurs programmes de prévention et maintenait aussi ses actions répressives. Cependant, nous avons remarqué que nous étions moins efficaces vis-à-vis la sensibilisation exercée auprès des jeunes concernés.

Avec le projet *Création Jeunesse*, nous voulions mettre de l'avant un vaste projet de partenariat qui pouvait nous permettre directement de toucher les auteurs des graffitis.

ARTÈRE PRINCIPALE I

Insécurité (Sentiment d')

réponse

En rapport avec ces constatations, nous nous sommes fixé plusieurs objectifs :

- Créer un rapprochement avec la clientèle des jeunes aux prises avec des difficultés d'intégration sociale.
- Offrir la possibilité aux jeunes adolescents de s'exprimer dans un lieu et un contexte acceptable.
- Promouvoir une expérience d'apprentissage positive auprès des jeunes.
- Participer avec des organismes locaux à un projet d'embellissement du quartier.
- Favoriser l'esprit communautaire chez les jeunes participants, commerçants et

résidents en les rassemblant dans un projet de quartier.

- Inciter les commerçants ou propriétaires à investir dans un projet de revitalisation en permettant à des jeunes de réaliser des murales sur leur immeuble, et ce, à coût modeste.
- Limiter la réapparition de graffitis.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons mis de l'avant le projet *Création Jeunesse*. Celui-ci visait la réalisation de plusieurs murales peintes par des jeunes éprouvant des difficultés avec le système judiciaire. Le projet *Création Jeunesse* a permis à neuf jeunes, sélectionnés par l'organisme *Trajet-*

Jeunesse, de participer activement à la réalisation de cinq murales. Les différentes murales devaient respecter des critères définis, à savoir le genre d'établissement, la volonté du propriétaire, l'emplacement et l'agencement des couleurs en fonction du voisinage. Sur chacune des réalisations, les jeunes étaient soutenus par l'agent socio-communautaire du PDQ 37, une intervenante de l'organisme *Trajet-Jeunesse*, une artiste locale et souvent même, le propriétaire de l'endroit visé.

appréciation et évaluation

Le projet a généré plusieurs retombées positives dans notre secteur. L'association avec l'organisme *Trajet-Jeunesse* a permis à notre organisation de se rapprocher d'une clientèle qui était auparavant, dans bien des cas, difficile d'approche. De par leurs réalisations, les jeunes ont contribué à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens en remplaçant des graffitis sauvages par de magnifiques murales. Ils ont donc eu la chance d'apprendre à réaliser des murales qui respectent la collectivité. Les participants ont, par le fait même, réalisé les répercussions négatives que peuvent engendrer des graffitis dans un quartier. L'idée d'associer l'organisme *Trajet-Jeunesse* au projet *Création Jeunesse* a permis à des jeunes contrevenants de

s'amender en participant à une mesure non-institutionnelle. De plus, en travaillant avec une artiste, les jeunes ont appris différentes techniques pour réaliser des murales.

La collaboration entre le service de police, les jeunes, une artiste locale, les commerçants et les propriétaires du secteur nous a permis de constater l'importance de travailler en partenariat pour maximiser notre efficacité et atteindre nos objectifs. Il était intéressant de voir des membres de la collectivité travailler en équipe avec ces jeunes. Le projet a donc permis de développer l'esprit communautaire de chacun des participants. Il a également contribué à sensibiliser des jeunes contrevenants âgés entre 14 et 16 ans, catégorie des jeunes

ciblés dans l'analyse, au phénomène dévastateur engendré par les graffitis.

Le projet a été réalisé au cours des mois de mai à septembre 2001. À ce jour, aucune murale n'a été détériorée. Devant l'immense succès de ce projet, nous avons décidé de continuer de réaliser d'autres murales en 2002.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Nathalie Legros,
agent socio-communautaire

Poste de quartier 37, Service de police de la Ville de Montréal

Téléphone : (514) 280-0437

Rubrique à potins divers, « Heure de pointe » vous permet d'obtenir des renseignements sur des conférences à venir, des livres à lire, des vidéos à regarder, des ressources à utiliser, etc. Spécialiste des scoops, « Heure de pointe » vous place dans le feu de l'action.

Survol de sites INTERNET d'INTÉRÊT

Par Caroline Mohr

Étudiante au Doctorat à l'École nationale d'administration publique

Sites québécois

• Intersection

<http://www.msp.gouv.qc.ca/police/publicat/intersec/index.htm>

Cette adresse vous conduit directement à l'espace réservé à *Intersection* dans le site du ministère de la Sécurité publique. Les archives du bulletin s'y trouvent (une dizaine de publications sur vingt numéros). Pour les collectionneurs de la section *Artère principale* qui présente des cas en résolution de problèmes, on prévoit bientôt créer un icône spécial permettant d'obtenir l'ensemble des cas parus à ce jour. À suivre!

• Ministère de la sécurité publique

<http://www.msp.gouv.qc.ca/plan.asp>

Le site du ministère de la Sécurité publique contient divers renseignements sur la police communautaire et la prévention du crime. Nommons à titre d'exemple, les politiques ministérielles portant sur la police communautaire et sur la prévention de la criminalité. On y découvre également des renseignements sur des sujets visés par la sécurité publique.

Sites canadiens (en français)

• Bibliothèque du Collège canadien de police

http://www.ccp.gc.ca/library/links_f.htm

L'adresse vous conduit à un centre de documentation virtuel. On peut ainsi consulter le répertoire des livres et revues disponibles à la bibliothèque du Collège canadien. En cliquant sur l'icône « recherche », vous accédez à certaines publications du Collège canadien de police. Fait intéressant à signaler, ces documents y sont accessibles en totalité. On peut également y consulter une liste de ressources dans Internet classées en fonction des domaines auxquels elles se rattachent.

• Stratégie nationale pour la prévention du crime (Canada)

<http://www.prevention.gc.ca/index.html>

La stratégie fédérale de prévention du crime est définie dans ce site. À partir d'une bibliothèque virtuelle, on peut consulter en ligne divers documents sur la prévention de la criminalité. On y découvre aussi une liste de liens relatifs à la criminalité, à la victimisation et à la prévention du crime.

• Direction des services de police communautaires contractuels et autochtones de la GRC

http://www.rcmp-ccaps.com/ccaps_fr.htm

Vous y trouverez des publications et des documents sur ses programmes, ses activités et ses initiatives en matière de police communautaire.

Site français

• Institut des Hautes études de la sécurité intérieure (IHESI)

<http://www.ihesi.interieur.gouv.fr/>

L'Institut des Hautes études de la sécurité intérieure est un organisme à vocation interministérielle placé sous l'autorité directe du ministre de l'Intérieur. On y fournit les références et les résumés des différentes publications éditées par cet organisme ainsi que l'information nécessaire pour les commander.

Sites australiens

• Australian Commonwealth Government, National Crime Prevention Programme's Website

<http://law.gov.au/ncp/>

Ce site du gouvernement fédéral australien porte sur la prévention du crime. On peut y trouver certains rapports produits par le département de la prévention du crime et les télécharger.

• Australian Institute of Criminology

<http://www.aic.gov.au/publications/crimprev/index.html>

On y présente, diverses publications contenant de l'information pratique et théorique sur la prévention de la criminalité et de la violence. Il est important de savoir que si les documents les plus récents doivent être commandés, certaines publications qui datent d'avant 1994 sont disponibles en ligne.

Sites de Grande-Bretagne

• Home Office United Kingdom

<http://www.homeoffice.gov.uk/>

Le *Home Office* est le département du gouvernement de Grande-Bretagne chargé, entre autres, de travailler avec les citoyens pour assurer un environnement sécuritaire. On trouve dans son site des recherches sur la prévention et la police communautaire produites principalement en Grande-Bretagne.

• National Academic Mailing List Service, Archives of fear of crime research

<http://www.jiscmail.ac.uk/lists/fear-of-crime-research.html>

Ce site britannique dénombre chaque mois les nouveaux articles et les conférences portant sur la peur du crime ou le sentiment d'insécurité.

Sites américains

• Community Oriented Policing Services (COPS) Office du département de la justice des États-Unis

<http://www.usdoj.gov/cops/>

Ce site contient diverses publications ainsi que de l'information sur l'évolution de la police communautaire aux États-Unis de même que la publication *On the Beat (Newsletter)* qu'on peut consulter à l'adresse suivante: http://www.usdoj.gov/cops/news_info/newsletter/default.htm. On y dénicher aussi plusieurs outils utiles pour élaborer des stratégies de police communautaire à partir de l'icône *Community Policing Resources*.

• Community Policing Pages

<http://www.concentric.net/~dwoods>

Ce site est dédié aux ouvrages de Robert C. Trojanowicz sur la police communautaire. On peut y consulter plusieurs articles de cet auteur et de ses collaborateurs ainsi que d'autres textes intéressants. Une bibliographie portant sur la police communautaire est également disponible.

• National Institute of Justice

<http://www.ojp.usdoj.gov/nij/pubs.htm>

Le *National Institute of Justice* est l'agence de recherche, de développement et d'évaluation du ministère de la justice américain. Ce site contient des publications et des articles sur des sujets divers dont des textes sur la police communautaire, la résolution de problèmes ainsi que sur le sentiment d'insécurité.

• The Community Policing Consortium

<http://www.communitypolicing.org/>

Le *Community Policing Consortium* découle d'un partenariat entre cinq organisations américaines liées au domaine policier. On y fournit des outils pour aider les organisations policières à mettre en pratique le modèle communautaire. On peut également y consulter de multiples recherches portant sur des sujets connexes.

Site International

• Centre international pour la prévention de la criminalité

<http://www.crime-prevention-intl.org/francais/index.html>

Le Centre international pour la prévention de la criminalité travaille sur la délinquance, la violence et l'insécurité afin de contribuer à la résolution des problèmes locaux. On trouve dans ce site divers documents sur ces sujets (voir, entre autres, les meilleures pratiques de prévention).

Bonne navigation!

LE RAPPROCHEMENT POUR UNE MUNICIPALITÉ : UNE ATTITUDE TOUS AZIMUTS.

Par Jean Langevin

L'auteur possède une formation universitaire en sciences humaines, droit et urbanisme. Il est actuellement conseiller aux politiques à l'Union des municipalités du Québec, responsable des dossiers de sécurité publique, de structures municipales et d'énergie.

Le 23 mai dernier, à l'occasion du 10^e séminaire sur la police professionnelle de type communautaire, j'ai eu l'occasion d'animer un atelier intitulé *Les facteurs de réussite entre les divisions d'une municipalité et son corps de police*. À l'invitation qui m'a été faite de relever ce défi, j'ai accepté promptement. Spontanément, je me suis dit que c'était un moment parfait en ce 10^e anniversaire du mouvement *Intersection* de démontrer, par une participation active des élus, que les efforts d'instaurer une police communautaire, dite de proximité, à la grandeur du territoire municipal québécois, étaient fondés. Une bonne manière de démontrer cette évidence était d'animer cet atelier avec la collaboration d'élus municipaux convaincus du bien-fondé de l'émergence de cette police communautaire.

Aurais-je pu former cet atelier de la même manière, il y a quelques années, alors que la police de type communautaire en était encore à ses balbutiements? Je pense que non. Alors, comment se fait-il qu'aujourd'hui je puisse organiser un atelier du genre avec l'enthousiasme des élus?

La réponse à cette dernière question tient, à mon avis, en un mot : rapprochement. Le rapprochement dont on parle a permis de réunir les intervenants municipaux de toutes provenances qui ont toujours partagé des responsabilités sur un sujet commun, mais dont les tâches sont divisées. Cette division a été tellement prononcée qu'elle a eu l'effet pervers et négatif d'isoler ces intervenants dans leurs propres sphères respectives sans communication les uns les autres. Cette absence de communication peut en surprendre plusieurs, car ils travaillaient tous pour le bien-être collectif conjointement. Pourquoi parle-t-on maintenant du rapprochement comme étant l'élément charnière entre tous? Plusieurs raisons sont à l'origine de cette notion. Ce rapprochement ne trouve pas exclusivement ses racines dans l'action de lutte à la criminalité. Il faut prendre le temps d'examiner un ensemble d'aspects de notre société moderne pour y voir plus clair. Aux fins du présent article, où l'on tente de cerner particulièrement le rôle de l' élu dans ce principe du rapprochement, je tenterai de mettre en lumière les incitatifs au rapprochement de manière générale et aussi de façon plus pointue eu égard à la prévention de la criminalité et les services policiers.

Que signifie rapprochement pour un élu?

À la base, je crois que le terme rapprochement sous-entend l'intention d'échanger, de communiquer avec un interlocuteur qui partage de mêmes intérêts, des préoccupations identiques. A priori, cette intention de se *rapprocher* vient d'un intérêt à obtenir d'un autre un assentiment ou un conseil. Plus, cet intérêt peut receler un besoin d'aide, de soutien pour accomplir certaines fonctions.

D'où vient cet incitatif au rapprochement?

Les fonctions d'élus présentent plusieurs défis et une meilleure connaissance de ceux-ci peuvent avoir provoqué la démarche de rapprochement. L'atteinte d'un meilleur bien-être collectif, qui est en quelque sorte l'objectif premier du mandat d'un élu, oblige ce dernier à se confronter quotidiennement à plusieurs situations problématiques qu'il ne peut résoudre seul. Les milieux de vie urbains sont de plus en plus complexes. Les exigences qu'imposent le haut niveau de qualité de vie, tant du point de vue esthétique, écologique, culturel, éducatif, fonctionnel, sécuritaire, etc., acculent l' élu non seulement à être extrêmement bien formé pour réagir adéquatement, mais à partager avec toutes les personnes impliquées les moyens et les actions pour atteindre les buts visés. C'est ce contexte du monde municipal moderne qui explique en bonne partie cette volonté de rapprochement. L' élu, pour sa part, tout comme le policier, se rend à l'évidence qu'il ne peut pas tout régler lui-même sans la complicité des membres de la fonction publique municipale, des agents de la sécurité publique, des organismes à vocation sociale et publique, et bien sûr du citoyen.

De plus, les temps changent et les manières de voir aussi. La société de façon générale réagit autrement face à ses problèmes. Qu'il soit d'ordre social, écologique ou financier, la fuite n'est pas une solution. On cherche de plus en plus à saisir le problème de face, à le détecter dès les signes avant-coureurs. Ainsi, il s'est établie une forte tendance en milieu urbain à revitaliser des secteurs vétustes, délabrés où délinquance et déliquescence se côtoient. Pour ce faire, il s'est créé souvent un partenariat entre les principaux intervenants du milieu.

Une autre raison qui, à mon sens, justifie ce rapprochement à plusieurs égards est le malaise de l'éloignement de l' élu par rapport au citoyen. Ce facteur est largement souligné dans les études sur les carences actuelles de la démocratie locale. Trop souvent, le citoyen se plaint d'être un incompris ou d'être ignoré dans ses

attentes et ses besoins par celui qu'il a élu. Bien que les statistiques révèlent que parmi la cohorte d'élus, ceux des municipalités sont les plus proches et les plus à l'écoute de leurs électeurs, ce phénomène préoccupe grandement. En réaction à cette faiblesse de certains élus, on promeut d'instaurer une démocratie dite participative où les différents acteurs municipaux s'impliquent ouvertement dans le processus décisionnel. De la sorte, la prise de décision n'est plus l'apanage de l' élu.

On peut également mentionner le phénomène grandissant dans notre société qu'est l'émancipation des droits fondamentaux de la personne que nous a apporté la *Charte des droits et libertés de la personne*. Le grand défi de l'implantation de cette charte, entrée en vigueur en 1976, était de transposer des droits économiques et sociaux en droits fondamentaux. Petit à petit, ces droits fondamentaux se définissent par l'activité de certains qui revendiquent d'être entendus sur divers sujets afin que leur voix influence la prise de décision par les élus. Cette situation oblige l' élu à non seulement être à l'écoute constante du public, mais aussi à composer avec lui. C'est évidemment une forme de rapprochement.

Si on revient au rapprochement de l' élu avec le policier, des facteurs tangibles, comme le coût de la criminalité, ont amorcé ce rapprochement. Lorsque les conseillers municipaux prennent conscience que la commission d'actes criminels est très coûteuse pour la société et que ces actes ne se combattent pas uniquement par la répression policière, il y a forcément lieu de rassembler les ressources affectées au bien-être collectif autour d'une même table. Autre facteur déterminant est cette montée généralisée du sentiment d'insécurité parmi la population. Ce malaise mobilise hautement l'attention de l' élu alors que, de plus en plus, le citoyen questionne les administrations municipales sur leurs politiques et leurs programmes de prévention de la criminalité et de milieu sécuritaire avant d'élire domicile.

Somme toute, il devient indubitable que l' élu doit agir de concert avec le citoyen en mobilisant stratégiquement toutes les ressources du milieu, tant municipales que l'ensemble des forces sociales, économiques et communautaires. Il est de la responsabilité des villes d'être le chef d'orchestre du rapprochement.

Comment effectuer ce rapprochement ?

Il y a différentes approches pour effectuer ce rapprochement. Cependant, à la base, la majorité convient du rôle fondamental de la municipalité :

- Bien que la municipalité ne soit pas la seule entité responsable de la sécurité de la population, le conseil municipal est dans une position unique pour évaluer les problèmes et les besoins de la collectivité. Il est le mieux placé pour évaluer la performance des programmes adoptés et pour trouver constamment de meilleures solutions.

- À partir de cette constatation, il devient logique que ce soit la municipalité qui se dote d'un comité municipal de prévention de la criminalité, présidé par un élu, autour duquel gravite tous les intervenants locaux pouvant agir pour un milieu plus sécuritaire.

La mise sur pied d'un conseil municipal de prévention du crime devrait s'organiser par étapes, comme suit :

1. Obtenir un soutien politique.
2. Entrer en partenariat avec le service de police.
3. Obtenir l'octroi de fonds récurrents et d'un soutien administratif.
4. Faire une recherche sur les meilleures pratiques en prévention du crime.
5. Définir le mandat précis du comité.
6. Connaître sa collectivité et ses problèmes.

Une fois mis sur pied, ce comité municipal de prévention de la criminalité doit remplir les rôles suivants :

1. Jouer un rôle de chef de file et encourager les groupes communautaires.
2. Coordonner les activités des différents organismes.
3. Reconnaître rapidement les problèmes de criminalité et de désordre.
4. Rechercher des pratiques exemplaires et en assurer le respect.
5. Assurer la formation.
6. Veiller à ce que les programmes de prévention du crime desservent les groupes vulnérables.
7. Assurer la durabilité des programmes.
8. Promouvoir la responsabilisation.

Conclusion

Le rapprochement est devenu un concept largement préconisé dans les nouvelles formes de gouvernance locale. On s'en inspire, non seulement pour établir de meilleurs contacts avec les services policiers mais, globalement, pour atteindre une plus grande efficacité dans le maintien du bien-être public.

La municipalité et son conseil, de par leurs rôles et leurs structures, sont dans une position unique pour évaluer les problèmes et les besoins de la collectivité.

À partir de cette constatation, il devient logique que la municipalité se dote d'un comité de prévention de la criminalité, qui a pour rôle premier de réunir et de rapprocher les intervenants qui travaillent en sécurité publique.

L'ÉTHIQUE POLICIÈRE DANS LE RAPPROCHEMENT AVEC LES CITOYENS

Par Jean-François Malherbe, professeur

Directeur de la Chaire d'éthique appliquée de l'Université de Sherbrooke

L'un des principaux obstacles au rapprochement entre les policiers et les citoyens consiste dans le manque de crédibilité dont souffrent les policiers aux yeux des citoyens. Mais qu'est-ce que la crédibilité ?

La crédibilité d'une personne paraît liée à son authenticité, au fait qu'elle tienne ses promesses, qu'elle fasse ce qu'elle dit. La crédibilité ne tient pas à la perfection, mais à la capacité de reconnaître son imperfection, de reconnaître ses limites, ses erreurs, et surtout à la volonté efficace de « s'auto-ajuster », c'est-à-dire de chercher l'harmonie entre ses propres pratiques et ses propres discours. Bref, la crédibilité d'une personne, policier ou simple citoyen, tient à sa capacité de penser par elle-même.

Avant de poursuivre, j'aimerais préciser les conditions que la parole d'un philosophe comme moi devrait remplir pour être crédible surtout lorsqu'il s'agit de disserter sur la crédibilité d'autrui.

La « demande d'éthique » croît de jour en jour dans les cultures occidentales. Le plus souvent, elle s'exprime comme une demande d'un *code d'éthique*, nouveau, revu, amendé, rajeuni, complété, etc. En réponse à cette demande, le philosophe se trouve devant un double piège relatif à la normativité : juridisme ou relativisme. Ou bien il énoncera de nouvelles règles, ou bien il suggérera à son interlocuteur que toutes ces règles n'ont pas tant d'importance et qu'il suffit de suivre son « gros bon sens ». Dans le premier cas, il contribuera au carcan juridique que semblent affectionner ses contemporains. Dans le second, il renforcera d'arbitraires convictions. Dans les deux hypothèses, le philosophe reniera sa *raison d'être* qui est de penser et de provoquer ses semblables à faire de même. Il se laissera, en quelque sorte, intimider par l'*interdit de penser*. Mais les philosophes ne sont pas disposés à renier leur *raison d'être* et la plupart décident de résister à l'*interdit de penser*. C'est ce que je tente de faire avec d'autres.

J'appelle *interdit de penser* la structure implicite d'un certain climat culturel balayé par les vents de l'*autocensure*. J'entends par là le dénominateur commun d'une série d'évidences propres à notre culture « politically correct ». Évidences dont la mise en cause est immédiatement réprimée par un « tu n'y penses pas » aussi inquiet qu'empressé. Cette réprimande ne croit pas si bien dire... « On n'y pense pas », en effet, dans cette culture régie par l'*interdit de penser* ! Quelles sont ces évidences ? En voici quelques-unes. On observera que chacune exclut l'interrogation critique en quoi consiste la pensée.

- 1- « **Tout est permis** ». Même de nous priver de nos droits, d'empêcher toute réflexion critique ?
- 2- « **JE est la mesure de toutes choses** ». Même de *prendre distance* de soi, d'entreprendre un travail sur soi ?
- 3- « **La tolérance va de soi** ». Même l'intolérable ? Y compris la pédophilie, la torture, les génocides, etc. Il serait donc interdit de *juger* ? Tout jugement moral serait-il passéiste, moralisateur et culpabilisant ?
- 4- « **Chacun a droit à ses opinions** ». Il ne servirait donc à rien de s'efforcer de débusquer l'erreur. Il serait donc interdit de *discerner* ?
- 5- « **Il faut être politically correct** ». Mais il n'est pas « politically correct » – *devrais-je donc m'excuser de tenir ces propos ?* – de s'interroger sur le critère de cette « correctness ». Serait-ce de convenir à l'establishment ? Serait-il interdit de *résister* aux totalitarismes de tous poils ?
- 6- « **Tout ce qui est nouveau est meilleur** ». Cela signifie-t-il que tout ce qui est vieux, éprouvé, ancien est démodé, désuet, et désormais insignifiant. Est-il donc interdit de tirer quoi que ce soit de l'*histoire*, même pas une critique de la façon dont — quand on l'ignore — elle nous rattrape par derrière ?
- 7- « **Chacun pour soi fait le bonheur de tous** ». C'est, semble-t-il, le principe implicite des *chartes des droits et libertés des citoyens*. Mais dire que « nous avons tous les droits » équivaut à dire qu'aucun de ces droits ne peut être respecté puisque personne (c'est-à-dire aucun sujet concret, mais seulement l'État comme abstraction) n'a le devoir de les respecter. Nous interdire de nous imposer des *devoirs*, c'est implicitement renoncer à nos droits.
- 8- « **Les experts disent la vérité** ». Même s'ils se contredisent, et peu importe s'ils sont ou non compétents, ce sont les experts qui détiennent la vérité. Mais personne ne s'avise qu'un expert est quelqu'un qui sait tout sur presque rien et que rarissimes sont ceux qui sont conscients des limites de leur expertise et se gardent bien d'en sortir.
- 9- « **Tout est possible** » – *The sky is the limit*. La technique peut résoudre toutes les crises. Mais la technique résout les crises qu'elle provoque en provoquant de nouvelles crises à résoudre. Elle fait ainsi fortune sur son propre mouvement. Serait-il interdit de lui imposer des limites ?

10- «C'est ici et maintenant que ça se passe». Il n'y a pas d'ailleurs, pas d'autrui, pas de passé ni d'avenir dont il faille tenir compte pour prendre les meilleures décisions. Mais, n'est-ce pas par ses racines dans le passé et par ses projections dans l'avenir que la finalité d'une action peut être appréciée ? Serait-il donc interdit de s'interroger sur la *finalité* de notre agir ? Serait-il dès lors *interdit* de devenir les *sujets* de notre propre vie plutôt que les *jouets* d'une quelconque destinée.

En résumé : Nous serait-il interdit de penser ?

Mais qu'est-ce que penser ? C'est dialoguer en notre intérieur propre, sans accepter a priori ni tabous, ni interdit de penser. Mais de tels tabous sont souvent inconscients et passent par conséquent inaperçus. C'est pourquoi il est pertinent de se donner une stratégie pour les laisser venir à la conscience et pouvoir les discuter. Il s'agit de penser avec autrui plutôt que devant lui ou, pis encore, pour lui.

Mais penser est-il l'apanage des seuls philosophes ? Absolument pas ou alors, il faut définir chaque citoyen comme un philosophe (quitte à concéder que, pour plusieurs d'entre eux, il soit profondément endormi) ! Dès lors, les considérations qui précèdent valent non seulement pour les philosophes, mais aussi pour les « gens ordinaires » (dont après tout, les philosophes eux-mêmes font partie).

Une personne est d'autant plus crédible qu'elle est une personne qui pense, c'est-à-dire qui est le véritable *sujet* de sa propre existence et non pas seulement le *jouet* des circonstances que traverse sa vie. *Voilà donc définie la véritable source de la crédibilité.*

Nous voudrions une vie sans violence, une vie sans conflit, sans tension, une vie paisible et harmonieuse. C'est pourquoi nous préférons exclure les gêneurs. Notre désir de paix nous incline à

écarter de notre présence les fauteurs de troubles que sont généralement les idiots, les barbares et les hérétiques.

Mais, à bien y penser, précisément, que sont les idiots, les barbares et les hérétiques ? Ici, la vieille langue grecque nous enseigne ce que nous refoulons : un *idiotès* est un individu qui affiche sa particularité, pas du tout un handicapé mental plus ou moins délirant. Un *barbaros*, c'est quelqu'un qui parle une langue que je ne comprends pas, pas du tout un sauvage. Un *hérétikos*, c'est quelqu'un qui est capable de choisir par lui-même, sans égards pour l'idéologie dominante, pas du tout un empêcheur de tourner en rond.

Si nous éliminions les idiots, les barbares et les hérétiques, nous éliminerions trois figures de l'altérité, trois sources de surprise, trois occasions de penser. Bref, en voulant éliminer la violence, c'est la vie elle-même que nous voulons éliminer.

L'antidote à l'empoisonnement par l'interdit de penser, c'est le choix éthique du dialogue avec les idiots, les barbares et les hérétiques. C'est le choix éthique de fréquenter ceux qui sont le plus profondément à même de nous provoquer à penser : ceux qui affichent leurs particularités sans honte d'être ce qu'ils sont, ceux qui pour nous dire quelque chose tiennent des propos que nous ne saisissons pas et ceux qui ne craignent pas de ramer à contre courant. Voilà ceux qui nous font penser. Non pas qu'ils détiendraient une vérité certaine, mais bien parce qu'ils habitent un autre monde que celui qui nous est familier et dans lequel nous ronronnons si facilement dans la reproduction des discours convenus.

Une dimension donc de l'éthique policière dans le rapprochement avec les citoyens consiste à entretenir le dialogue avec les idiots, les barbares et les hérétiques, c'est-à-dire avec tous ceux qui sont différents de nous, et à démontrer ainsi une crédibilité que les citoyens eux-mêmes envieront à « leurs policiers ».

LA GRC AU QUÉBEC ET LE MODÈLE CAPRA¹

La Gendarmerie royale du Canada est un service de police qui relève du ministère du Solliciteur général du Canada. La Division C (province de Québec) compte plus de 1 200 policiers, membres civils et employés de la fonction publique. Ces derniers travaillent un peu partout sur le territoire québécois. Le mandat de la GRC au Québec consiste à appliquer les lois fédérales, à procéder à des enquêtes sur des enjeux nationaux et internationaux et à combattre le crime organisé. Les policiers contribuent aussi à la sécurité nationale, assurent la protection des représentants gouvernementaux, des dignitaires en visite et des missions étrangères. La GRC collabore également avec les autres corps de police municipaux et provinciaux pour certaines enquêtes dont la portée est d'envergure nationale ou internationale. Elle compte notamment plusieurs projets ou équipes d'enquête conjugués avec d'autres services de police. La GRC a adopté le modèle CAPRA comme outil de résolution de problèmes pour mieux répondre aux attentes des citoyens à tous les niveaux de service.

Le modèle CAPRA

Nous réglons des problèmes tous les jours. Pour la plupart, nous n'appliquons pas consciemment un processus particulier. Le modèle de résolution de problèmes de la GRC donne un cadre afin d'appréhender plus systématiquement tout problème. Il s'agit d'un cadre qui a été conçu tout particulièrement pour les services de police. La conception de ce modèle tient compte des exigences relatives à l'analyse et à la prise de décision (la résolution de problèmes), à l'apprentissage permanent, à la prestation de services centrés sur les clients, à la sensibilité à la diversité, aux techniques de communication, à l'entregent, au travail en équipe et en partenariat, à l'adaptabilité, à la flexibilité et à la gestion de l'action.

Ce modèle n'est pas expliqué par étapes, comme on le fait normalement avec la plupart des modèles de résolution de problèmes. Il se présente sous forme de cercles, afin de renforcer la nécessité de s'adapter constamment, de définir la situation, de rechercher de l'information supplémentaire, d'évaluer, de réagir, de réévaluer et d'adapter les réactions et les réévaluations. De même, cette présentation en cercles fait valoir la nécessité de constamment conserver à l'esprit, au cours du processus, l'intérêt des clients et des partenaires. Le modèle se reconnaît par l'acronyme **CAPRA** pour **C**lients, **A**cquisitions et analyse de l'information, **P**artenariat, **R**éponse et **A**mélioration

Clients: les clients sont les personnes avec lesquelles la police entre en contact dans la prestation des services et les personnes à qui ces services s'adressent. Mieux on comprend les perspectives de la clientèle, mieux on peut rapidement et efficacement :

- satisfaire leurs besoins, exigences et attentes en ce qui concerne la prestation des services;
- neutraliser les situations dangereuses;
- résoudre les problèmes communautaires relatifs à la sécurité;
- susciter des actions préventives qui sont fonctionnelles et durables;
- mobiliser le public afin d'assurer la sécurité des foyers et des rues.

Les clients directs: Les clients directs sont les personnes avec lesquelles on a des rapports à diverses étapes de la prestation des services ou des enquêtes. Cela comprend les appelants, les plaignants, les témoins, les victimes, ceux qui sont touchés par le tort fait aux victimes. Dans une perspective de police communautaire, on ne s'attend pas seulement à ce que la police demande à ces personnes comment elles peuvent aider la police à atteindre ses objectifs. Au contraire, une fois qu'elles sont perçues comme des clients, la police doit aussi se demander comment elle peut combler leurs besoins d'une manière compatible avec l'intérêt public.

Les clients indirects: Les clients indirects sont ceux qui n'ont pas une part directe à un incident ou à une enquête, mais qui ont un intérêt dans l'issue de l'affaire en raison de la façon dont elle est gérée ou en raison du rapport qu'il peut y avoir avec d'autres incidents semblables. Cela comprend les contribuables, le public (l'intérêt public tel qu'il est défini dans la Constitution), les groupes d'intérêt, d'autres organismes ou ministères dont les services peuvent avoir un effet sur le vôtre. Ces clients incarnent l'intérêt public, et il est important de comprendre leurs préoccupations pour être en mesure d'y répondre. Dans un sens, la police est toujours au service de ces clients indirects parce que la police représente la loi et qu'elle est au service de l'intérêt public sur lequel la loi s'appuie.

Acquérir et analyser l'information: l'information, qui comprend la preuve, est essentielle au maintien de l'ordre, à l'appréhension des suspects, à la résolution équitable des incidents dans le cadre du système judiciaire ou par le recours à des moyens parallèles. Les sources d'information sont les clients, les partenaires, les collègues et les bibliothèques, les centres de ressources et les systèmes d'information.

Le partenariat: le partenariat peut être établi avec quiconque au sein de l'organisation, d'autres ministères, d'organismes ou de la collectivité, qui peut aider à fournir de meilleurs services de qualité et des services plus opportuns. Établir et maintenir un partenariat permettra :



conserver à l'esprit, au cours du processus, l'intérêt des clients et des partenaires. Le modèle se reconnaît par l'acronyme **CAPRA** pour **C**lients, **A**cquisitions et analyse de l'information, **P**artenariat, **R**éponse et **A**mélioration

Clients: les clients sont les personnes avec lesquelles la police entre en contact dans la prestation des services et les personnes à qui ces services s'adressent. Mieux on comprend les perspectives de la clientèle, mieux on peut rapidement et efficacement :

- satisfaire leurs besoins, exigences et attentes en ce qui concerne la prestation des services;
- neutraliser les situations dangereuses;
- résoudre les problèmes communautaires relatifs à la sécurité;
- susciter des actions préventives qui sont fonctionnelles et durables;
- mobiliser le public afin d'assurer la sécurité des foyers et des rues.

Les clients directs: Les clients directs sont les personnes avec lesquelles on a des rapports à diverses étapes de la prestation des services ou des enquêtes. Cela comprend les appelants, les plaignants, les témoins, les victimes, ceux qui sont touchés par le tort fait aux victimes. Dans une perspective de police communautaire, on ne s'attend pas seulement à ce que la police demande à ces personnes comment elles peuvent aider la police à atteindre ses objectifs. Au contraire, une fois qu'elles sont perçues comme des clients, la police doit aussi se demander comment elle peut combler leurs besoins d'une manière compatible avec l'intérêt public.

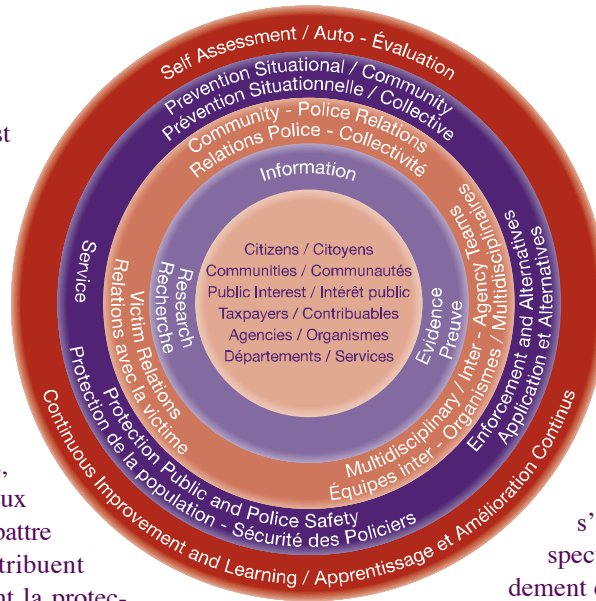
Les clients indirects: Les clients indirects sont ceux qui n'ont pas une part directe à un incident ou à une enquête, mais qui ont un intérêt dans l'issue de l'affaire en raison de la façon dont elle est gérée ou en raison du rapport qu'il peut y avoir avec d'autres incidents semblables. Cela comprend les contribuables, le public (l'intérêt public tel qu'il est défini dans la Constitution), les groupes d'intérêt, d'autres organismes ou ministères dont les services peuvent avoir un effet sur le vôtre. Ces clients incarnent l'intérêt public, et il est important de comprendre leurs préoccupations pour être en mesure d'y répondre. Dans un sens, la police est toujours au service de ces clients indirects parce que la police représente

La Gendarmerie royale du Canada est un service de police qui relève du ministère du Solliciteur général du Canada. La Division C (province de Québec) compte plus de 1 200 policiers, membres civils et employés de la fonction publique. Ces derniers travaillent un peu partout sur le territoire québécois. Le mandat de la GRC au Québec consiste à appliquer les lois fédérales, à procéder à des enquêtes sur des enjeux nationaux et internationaux et à combattre le crime organisé. Les policiers contribuent aussi à la sécurité nationale, assurent la protection des représentants gouvernementaux, des dignitaires en visite et des missions étrangères. La GRC collabore également avec les autres corps de police municipaux et provinciaux pour certaines enquêtes dont la portée est d'envergure nationale ou internationale. Elle compte notamment plusieurs projets ou équipes d'enquête conjugués avec d'autres services de police. La GRC a adopté le modèle CAPRA comme outil de résolution de problèmes pour mieux répondre aux attentes des citoyens à tous les niveaux de service.

Le modèle CAPRA

Nous réglons des problèmes tous les jours. Pour la plupart, nous n'appliquons pas consciemment un processus particulier. Le modèle de résolution de problèmes de la GRC donne un cadre afin d'appréhender plus systématiquement tout problème. Il s'agit d'un cadre qui a été conçu tout particulièrement pour les services de police. La conception de ce modèle tient compte des exigences relatives à l'analyse et à la prise de décision (la résolution de problèmes), à l'apprentissage permanent, à la prestation de services centrés sur les clients, à la sensibilité à la diversité, aux techniques de communication, à l'entregent, au travail en équipe et en partenariat, à l'adaptabilité, à la flexibilité et à la gestion de l'action.

Ce modèle n'est pas expliqué par étapes, comme on le fait normalement avec la plupart des modèles de résolution de problèmes. Il se présente sous forme de cercles, afin de renforcer la nécessité de s'adapter constamment, de définir la situation, de rechercher de l'information supplémentaire, d'évaluer, de réagir, de réévaluer et d'adapter les réactions et les réévaluations. De même, cette présentation en cercles fait valoir la nécessité de constamment



1. La description du modèle CAPRA peut être reproduite sous réserve d'indication de la source (GRC-RCMP).

À votre agenda

Intersection et le ministère de la Sécurité publique vous convient, les 6 et 7 mai 2003, à leur prochain séminaire de travail sur la police communautaire. Sous le thème *Maintenir le cap dans nos actions quotidiennes*, ce onzième séminaire aura lieu à l'hôtel Four points et à la Maison du citoyen de Gatineau. Soyez-y !

Prix d'excellence Intersection

N'oubliez pas de nous faire parvenir vos cas de résolution de problèmes selon le modèle établi SARA (Situation, Analyse, Réponse, Appréciation) en vue des prix d'excellence dévoilés durant le séminaire. Envoyez vos cas à monsieur Marc Paré, de l'École nationale de police du Québec mpare@enpq.qc.ca.

Mot du ministre de la Sécurité publique, M. Serge Ménard

Je profite de l'occasion qui m'est offerte pour signifier aux membres d'*Intersection* et aux lecteurs de la revue tout l'intérêt que je porte à votre travail. En ce dixième anniversaire, votre dévouement et votre persévérance pour faire avancer l'approche de police communautaire au Québec, méritent d'être soulignés. Vous savez faire de nos communautés des endroits sécuritaires où il fait bon vivre.

Le ministère de la Sécurité publique a consacré des efforts considérables en vue de promouvoir concrètement l'approche de police communautaire. Ainsi, afin de reconnaître les individus ou les organisations qui se sont démarqués dans l'application, le développement, la promotion et l'avancement de l'approche de police communautaire au Québec, j'ai le plaisir de lancer le prix annuel de reconnaissance en matière de police communautaire.

En ce sens, je vous invite à soumettre la candidature de personnes ou d'organisations susceptibles de se mériter cette grande distinction. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec M. Danny Johnson, du Service de la prévention de la criminalité, au (418) 644-3003 ou à l'adresse suivante : danny.johnson@misp.gouv.qc.ca.

Je crois sincèrement que l'action concertée du ministère de la Sécurité publique et de tous nos partenaires saura nous rapprocher davantage de notre objectif ultime de vivre dans des milieux de vie encore plus sécuritaires.



SERGE MÉNARD

suite de la page 4

LES MOTIFS HISTORIQUES DU RAPPROCHEMENT ou COMMENT S'EST-ON ÉLOIGNÉ DE LA POPULATION

population plus âgée est de nature beaucoup plus sensible aux problèmes d'insécurité. On peut donc s'attendre à ce que ces besoins de sécurité et de qualité de vie s'intensifient.

Bien des avantages et des bénéfices peuvent résulter d'un rapprochement avec la population et du rétablissement d'une relation mutuelle plus étroite entre le policier et le citoyen. Plus visible, plus proche des habitants dans leur milieu, la police communautaire, par le rapprochement, parvient souvent à réduire le sentiment d'insécurité et à mettre en confiance la population. Cette confiance accrue se traduit généralement chez les citoyens par un recours moins contraint aux services policiers et une meilleure collaboration de leur part.

D'autres bénéfices sont prévisibles. Sur le strict plan de la répression de la criminalité,

une connaissance plus approfondie des caractéristiques d'une communauté, de même que des relations plus suivies avec ses habitants, devraient se traduire par une efficacité accrue. En effet, mieux renseignée, notamment par le public, la police améliore sa performance et les taux de résolution des délits sont susceptibles d'augmenter. Autre bénéfice non négligeable, la décentralisation a pour conséquences d'enrichir la tâche des policiers, d'accroître leurs responsabilités, leur autonomie et leur polyvalence, et de renforcer leur motivation par la reconnaissance que les citoyens peuvent leur manifester. Par conséquent, la police communautaire et le rapprochement permettent de rétablir le lien de confiance entre la communauté et sa police.

INTERSECTION

BULLETIN D'INFORMATION ET DE LIAISON SUR LA POLICE DE TYPE COMMUNAUTAIRE Numéro 23

À QUOI S'ATTENDRE POUR LA PROCHAINE PUBLICATION ?

Le numéro 23 de la revue *Intersection* portera spécifiquement sur le partenariat stratégique.