

INTERSECTION

BULLETIN D'INFORMATION ET DE LIAISON SUR LA POLICE DE TYPE COMMUNAUTAIRE N° 21 – novembre 2002

Police communautaire • Police de quartier • Centre de services en sécurité publique
Police de proximité • Police contemporaine • Résolution de problèmes • MORP
SARA • CAPRA • Modèle de police québécoise • COP—POP
Police communautaire • Police de quartier • Centre de services en sécurité publique
Police de quartier • Police contemporaine • Résolution de problèmes • MORP
SARA • CAPRA • Modèle de police québécoise • COP—POP
Police communautaire • Police de proximité • Centre de services en sécurité publique
Police de proximité • Police contemporaine • Résolution de problèmes • MORP
SARA • CAPRA • Modèle de police québécoise • COP—POP
Police communautaire • Police de quartier • Centre de services en sécurité publique
Police de proximité • Police contemporaine • Résolution de problèmes • MORP
SARA • CAPRA • Modèle de police québécoise • COP—POP
Police communautaire • Police de quartier • Centre de services en sécurité publique
Police de proximité • Police contemporaine • Résolution de problèmes • MORP
SARA • CAPRA • Modèle de police québécoise • COP—POP
Police communautaire • Police de quartier • Centre de services en sécurité publique
Police de proximité • Police contemporaine • Résolution de problèmes • MORP
SARA • CAPRA • Modèle de police québécoise • COP—POP

*Vers une police plus
communautaire*

politique ministérielle

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

Numéro 21

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 (C de Maisonneuve)
 Pierre Brien (SM de Laval)
 Jean Côté (SQ)
 Marie-Claude Côté (consultante)
 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 (U 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

Deschamps-Design

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@altavista.net
 Site Internet : www.msp.gouv.qc.ca

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2002
 Bibliothèque nationale du Canada, 2002
 ISSN 1705-0278

Tour d'horizon de la dernière décennie en compagnie d'*Intersection*

Faire le bilan des dix dernières années en matière de police communautaire au Québec serait un exercice trop long et laborieux pour les quelques lignes dont je dispose. Toutefois, il est de mise de reconnaître collectivement que le concept d'une police mieux adaptée aux réalités sociales, politiques, économiques et technologiques modernes a cheminé suffisamment pour que nous puissions envisager son application généralisée dans toutes les communautés québécoises.

Il y a dix ans, naissait le groupe *Intersection*. D'une rencontre informelle tenue dans un local trop petit à Laval en 1993, est né un réseau d'individus et d'organismes qui se sont donné comme mission de diffuser l'approche communautaire et d'en susciter l'implantation dans tous les milieux où la police se devait d'apporter des changements. Au cours des ans, ces bénévoles ont contribué à faire progresser cette idée et sont devenus, par la force des choses et de leurs convictions, une référence incontournable sur laquelle plusieurs ont appuyé les positions de leurs organisations en matière de police communautaire.

Je tiens à reconnaître la contribution de ces personnes qui ont insufflé à cette idée l'énergie et la vigueur essentielles à l'implantation durable de cette vision. Parmi nos partenaires de la première heure, je citerais l'École nationale de police du Québec, la Sûreté du Québec, le service de police de la Ville de Montréal, la Gendarmerie Royale du Canada, les services de police de Québec, de Gatineau, de Laval, l'École de criminologie de l'Université de Montréal, le Collège de Maisonneuve et tous les autres partenaires qui sont encore assis autour de notre table. Une mention spéciale doit être décernée au ministère de la Sécurité publique et aux personnes qui ont appuyé *Intersection* dans sa mission depuis ses tout débuts. Le soutien du Ministère a été sans faille et à la mesure des moyens disponibles durant ces dix années. L'investissement et l'engagement annoncés depuis deux ans augurent bien pour la police communautaire.

La thématique abordée pour le 10^e anniversaire, dont le présent numéro vous dresse un résumé, interpelle l'ensemble de la collectivité. Elle est au cœur même de la police communautaire. L'appropriation par la collectivité de ses responsabilités en matière de sécurité est une des conditions essentielles au maintien d'une qualité de vie unique au monde. En effet, la sécurité des citoyens n'est plus l'affaire exclusive de la police. Cela nous le disons depuis longtemps. Le partenariat avec des groupes et des organismes préoccupés par la sécurité est l'une des composantes de base du modèle. L'évolution de ces partenariats a démontré la justesse de cette approche à l'intérieur de rapports police/citoyens qui reflètent le respect des responsabilités, parfois distinctes et parfois partagées. Cependant, la police a dû agir comme catalyseur de ces partenariats dans une large mesure ce qui avait pour résultat de les fragiliser. Continuer d'agir comme seuls porteurs du message de la sécurité publique condamnerait la police à assumer l'ensemble des responsabilités qui appartiennent à d'autres. La mission des divers intervenants présents au séminaire est de promouvoir ce principe non seulement dans leurs discours mais également par des gestes concrets.

Bonne lecture!

Pierre Brien

crédits page 20

Message aux lecteurs

Cette édition d'*Intersection* sera la dernière que j'aurai le privilège de diriger. En effet, lors du séminaire de Sherbrooke, j'ai annoncé aux membres d'*Intersection* mon intention de me retirer du groupe après dix années à la barre.

Je tiens à remercier les personnes et les organismes qui ont participé à l'aventure « Intersection ». Je suis persuadé que sans ces appuis, l'idée d'un forum provincial de réflexion sur la police québécoise n'aurait jamais pu prendre l'ampleur et la crédibilité qui lui sont maintenant conférées.

Aux membres d'*Intersection*, actuels et passés, je voudrais adresser un « merci » bien spécial

et personnel. Votre contribution à la sécurité communautaire aura été marquante à des niveaux que nous n'avons même pas encore envisagés. Merci d'avoir cru qu'on pouvait faire autrement.

Enfin, et surtout, merci à vous, lecteurs, praticiens, chercheurs, enseignants et autres porteurs d'idées, j'espère qu'*Intersection* vous aura apporté un peu d'oxygène dans un monde où le changement ne se fait pas toujours au rythme que l'on souhaiterait.

Johanne Blanchette, la coordonnatrice que certains appellent aussi « mère porteuse » d'*Intersection*, prendra la relève pour un bout de chemin. Avec votre implication, elle amènera *Intersection* à la prochaine étape.

Pour ma part, je continuerai d'enseigner et de promouvoir le modèle que nous avons conçu au Québec. L'évolution qu'a connue la police québécoise au cours des dernières années représente une source d'expérience et d'inspiration dont bien des organisations pourraient se prévaloir. Dans le cadre des programmes offerts par l'École nationale de police du Québec, j'espère la rendre accessible.

Longue vie à *Intersection* !

Pierre Brien

La petite histoire d'*Intersection*

Pour tracer un tour d'horizon qui souligne les dix ans d'*Intersection*, je vous en parlerai sous cet angle très particulier qu'est celui d'une naissance et de sa croissance...

J'associerai donc l'étape embryonnaire au premier séminaire tenu à Laval, qui rassemblait les acteurs de la sécurité publique québécoise expérimentant l'approche communautaire. De la trentaine de personnes attendues, on s'est retrouvé à faire salle comble avec plus de 70 personnes. On dénicherait des chaises supplémentaires et on étire le lunch. Les gens ont soif d'information et désirent apprendre de l'expérience des autres. Le coup d'envoi était lancé: on propose de mettre sur pied un bulletin d'information sur cette approche et de maintenir un séminaire annuel. « On est six millions faut se parler! », dit un slogan bien connu.

À tout seigneur, tout honneur! Au cœur des mouvements sociaux, se trouvent des personnes qui ont la volonté d'offrir un cadre de développement et d'expression aux valeurs qui cherchent à prendre forme. Nous devons l'idée de départ et son énoncé à un homme de vision que nous qualifions humoristiquement de « père géniteur »; je parle ici de Pierre Brien du service de protection des citoyens de Laval.

Cette idée lancée, d'autres en ont multiplié les cellules et y ont ajouté des muscles et de la chair. Le noyau initial était constitué par André Normandeau et Isabelle Bastien de l'Université de Montréal ainsi que par Johanne Blanchette du Collège de Maisonneuve, auquel s'est greffée rapidement Lyette Fusey, également de l'Université de Montréal, et actuellement du service de police de Longueuil.

Comme l'objectif était de répondre aux besoins réels du « terrain », plusieurs se sont naturellement sentis interpellés: la Sûreté du Québec par l'entremise de Claude Levac, Jean Côté, Danièle Cornelier, Lyse Chamberland, Julie Lacoste et Katherine Sucheka; le SPCUM par la participation de Claude Néron, André Fortier, Nathalie Tremblay, Lison Ostiguy et plusieurs autres; la GRC principalement par l'apport d'Yvon Poirier; le service de police de Québec avec Gaétan Labbé, Daniel Délisle et Stéphane Ruel; le service de police de Hull, devenu Gatineau, avec Sylvie Mantha ainsi que l'École nationale de police du Québec avec principalement Marc Paré. D'autres collaborateurs-consultants se sont greffés régulièrement afin de nous fournir l'apport d'oxygène nécessaire à la poursuite de la croissance. Je pense particulièrement à des personnes comme Claude Loïselle, Marie-France Renaud, Claude Lavoie, Lionel Prévost, Lorrain Lavoie, Marie-Claude Côté et Caroline Mohr.

Lancé lors du Congrès des chefs de police, le bulletin a pu voir le jour grâce aux services d'« accoucheur » fournis par le ministère de la Sécurité publique qui prend en charge, depuis le début, la mise en page, l'impression et l'envoi. De nombreux collaborateurs s'y sont succédé: André Larocque, Jean Morneau, Anne O'Sullivan, Michel Patenaude, Denyse Moreau, Daniel Rochette et finalement Danny Jonhson. Comme vous pouvez le constater, *Intersection* a pu croître, entouré de l'attention d'une famille très élargie comme on sait si bien le faire au Québec.

Le bulletin a permis à une foule de personnes d'exprimer leurs idées sur le modèle communautaire. Nous avons, bien entendu, lu des articles écrits par des chefs de police, par des policiers travaillant de près dans le domaine préventif et sociocommunautaire, par des criminologues, psychologues et autres « logues » ainsi que par d'autres personnes connues en tant que journalistes, ministres et syndicalistes.

Depuis 1996, nous avons également lancé le Prix d'excellence afin d'honorer des pratiques policières basées sur la résolution de problèmes. Depuis, chaque année, un jury décerne selon diverses catégories un prix aux meilleurs cas soumis. Ce prix cherche à promouvoir les efforts déployés pour résoudre une situation liée à la sécurité publique à plus long terme que ne le permettait la traditionnelle réponse aux appels.

Intersection c'est aussi la page du BAC (Bureau d'assurance du Canada) qui, dans chaque publication, informe les lecteurs de ses produits, de ses services et de ses projets. Le BAC et le ministère de la Sécurité publique sont les deux commanditaires qui rendent possible la tenue du séminaire depuis déjà quelques années. Nos remerciements les plus sincères à ces deux partenaires.

Intersection se lit aussi ailleurs dans le monde: en Afrique, en Europe, en Haïti, au Brésil et en Argentine; le bulletin informe, rassemble, ouvre ses ailes et traverse des océans.

Mais avant tout, depuis 10 ans, *Intersection* c'est vous, et c'est en votre présence que nous voulons souligner les efforts que vous avez faits chacun à votre façon, dans votre quartier et dans votre région, pour donner un sens à une pratique policière efficace et humaine. C'est donc à vous tous que je souhaite un bon 10^e anniversaire!

Johanne Blanchette

VOX POP

INTERSECTION: À VOUS LE MICRO !

Par Lyette Fusey, criminologue, Service de police de Longueuil

Le 10^e anniversaire d'*Intersection* nous a servi de prétexte pour connaître votre opinion sur ce qui vous plaît et vous inspire dans nos activités. Ainsi, lors du dernier séminaire, nous avons interrogé quelques participants à ce propos. C'est sans prétention que nous vous présentons, en premier lieu, les résultats du sondage maison effectué lors du séminaire, les 22 et 23 mai dernier. Quinze personnes provenant de divers milieux ont accepté d'y répondre; six d'entre elles avaient participé à plusieurs séminaires et neuf d'entre elles en étaient à leur première expérience. En deuxième lieu, nous nous sommes concentrés sur les commentaires de deux anciens récipiendaires du Prix d'excellence. Nous avons remarqué que plusieurs d'entre eux sont des «réguliers» du séminaire et des lecteurs assidus du bulletin. Nous étions donc particulièrement intéressés à leur poser certaines questions.

Les faits saillants

Voici, de façon générale, les réponses aux questions suivantes :

- Combien de fois avez-vous participé au séminaire?: *en moyenne deux à trois fois.*
- Qu'est ce qui vous a incité à vous inscrire au séminaire la première fois?: *des collègues ou le fait de travailler en lien avec la police.*
- Qu'est-ce qui réussit à maintenir votre intérêt à vous réinscrire?: *l'expérience vécue lors des séminaires antérieurs.*
- Qu'est-ce que vous appréciez le plus dans le séminaire?: *les ateliers.*
- Que préférez-vous lire dans le bulletin?: *la rubrique «Artère principale» et «Circulation d'idées».*

Ceux qui sont venus, reviendront-ils ?

Ainsi, une première participation en entraîne une autre. En effet, plusieurs répondants ont mentionné que ce qui maintenait leur intérêt étaient les séminaires des années antérieures. D'autres

ont ajouté que les thématiques abordées cette année avaient été déterminantes quant à leurs décisions d'y participer. Pour les nouveaux participants, ce sont, la plupart du temps, les collègues de travail qui les ont incités à s'inscrire. Le fait de travailler comme bénévole ou d'avoir un travail en lien avec les policiers a également influencé leur décision.

« Qui a la meilleure cote ? »

Bien que plusieurs anciens et nouveaux participants nous indiquent qu'ils aiment «tout» du séminaire, il semble que les ateliers ressortent davantage du lot. Il serait intéressant de savoir pourquoi les ateliers sont si appréciés.

Le bulletin et le séminaire, ça donne quoi ?

En plus d'être une source de motivation ou d'inspiration, le séminaire demeure d'abord et avant tout un lieu pour faire des contacts, se confronter à l'expérience d'autres villes, aux différentes approches et aux divers outils employés pour surmonter les difficultés de gestion ou encore pour résoudre des problèmes récurrents dans les quartiers. Selon les personnes sondées, le bulletin complète très bien le séminaire, car il devient un outil de référence pour leur travail ainsi qu'un outil d'information sur de nouvelles idées et sur les nouvelles tendances.

Les rubriques préférées dans le bulletin

Artère principale et *Circulation d'idées* sont les deux rubriques préférées des lecteurs d'*Intersection*. *Artère principale* répond au besoin des intervenants de partager les meilleures pratiques pour résoudre des problèmes. *Circulation d'idées*, quant à elle, prend en compte la nécessité d'information théorique et conceptuelle autour de l'approche communautaire. On y trouve des résultats de recherche, des analyses historiques ou toute autre information de ce type. L'intérêt du lecteur pour cette rubrique est d'obtenir de l'information sur les nouvelles tendances.

Commentaires d'anciens récipiendaires

Nous avons tenté de cerner chez deux anciens récipiendaires (Laval et SPVM), les effets du Prix d'excellence dans leur milieu et sur leur vision de leur travail.

- **Changement dans le quotidien ?**

Le Prix n'a changé en rien le quotidien des répondants. Toutefois, dans un cas, il a été perçu comme une forme de récompense pour les efforts déployés dans la résolution de problèmes et comme une source de valorisation professionnelle. Dans l'autre cas, l'obtention du Prix a eu comme effet d'augmenter la crédibilité et l'intérêt de cette approche au sein de son organisation.

- **Les partenaires du prix, des partenaires permanents ?**

Pour l'un des répondants, l'organisation a maintenu le partenariat développé dans le cadre du cas résolu auprès d'au moins deux organismes avec lesquels d'ailleurs, il a gagné un 2^e prix au cours du séminaire 2002. L'autre ne peut répondre à cette question, car il a changé de section.

- **Changement dans la façon de gérer ou de percevoir la sécurité publique**

Le policier de Laval fait remarquer qu'avec le temps, le rapprochement avec le citoyen et le partenariat sont les éléments-clé de la résolution de problèmes. Il mentionne la nécessité de développer des façons originales pour créer un véritable rapprochement. Il souligne également la primauté du lien de confiance à établir afin d'atteindre cet objectif. C'est, d'après lui, une question d'attitude et de professionnalisme. Dans le cas de la policière du SPVM, le lien qui avait été instauré auprès des partenaires s'est maintenu.

Conclusion

Tout compte fait, ce mini-sondage nous a permis de mettre des visages sur les participants, de connaître leur « assiduité » à participer au séminaire, leur appréciation des ateliers et ce qu'ils viennent chercher dans cette rencontre annuelle.

Quant au bulletin, il semble toujours bien remplir sa mission d'être un outil d'information et d'échange. Par ailleurs, **nous en profitons pour inviter les lecteurs et les lectrices à faire parvenir au comité de rédaction des textes, des résultats de recherche, des cas de résolution de problèmes, des commentaires ou leurs réactions aux articles déjà parus** afin d'alimenter les réflexions et le partage d'information.

QUELQUES RÉPONDANTS



M. Joseph De Sylva, conseiller municipal et membre de la Commission de sécurité publique à la Ville de Gatineau.



Mme Danielle Loiselle, coordonnatrice sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec.



MM. Gilles Lee, directeur adjoint — Forces policières d'Edmundston et Ernie Boudreau, Prévention du crime, Police Ville de Bathurst.

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 le niveau de complexité de ce dernier. 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.

PROJET AUTO-VISION

Service de protection des citoyens de Ville de Laval

Ce cas a reçu le Prix d'excellence « toutes catégories » lors du séminaire Intersection 2002.

s i t u a t i o n

Depuis des années, le service de police de Laval fait face à un problème de criminalité lié aux vols de véhicules ou de leur contenu au centre commercial du Carrefour Laval. Environ 300 véhicules y sont volés, ce qui représente une perte de plusieurs millions de dollars que doivent absorber tant les assureurs que les consommateurs. Les clients du centre commercial, ses employés ainsi que les citoyens de Laval sont de plus en plus mécontents. La situation génère également un sentiment d'insécurité. La direction du centre commercial ne dispose pas d'équipements de sécurité adéquats. Elle déplore

également un manque de visibilité du service de police, un temps de réponse aux appels trop long et des procédures d'interventions fort différentes d'un agent à l'autre. Les employés, quant à eux, vivent de l'insécurité face aux directives internes de stationnement : éclairage insuffisant, éloignement, manque d'information, faible présence tant du service de sécurité que de la police. Cette situation a des répercussions sur l'image du centre commercial et sur la capacité du service de police d'y remédier. Des mesures ont été prises en attendant une solution à plus long terme.



a n a l y s e

La phase d'analyse a permis de déterminer les intervenants affectés par la situation et les répercussions qu'elle occasionne pour chacun d'eux :

Service de police :

- mauvaise image du service de police;
- plaintes à répétition.

Utilisateurs du terrain de stationnement :

- augmentation de la franchise, des assurances et de la dépréciation;
- inconvénients reliés à la perte (économiques et autres);
- augmentation du sentiment d'insécurité.

Direction du Carrefour Laval :

- mauvaise publicité;
- lien de confiance perdu envers le Département de police;
- baisse de la clientèle et augmentation de l'insatisfaction.

Compagnie d'assurance :

- augmentation des primes et hausse des réclamations.

Commerçants et employés :

- insatisfaction face aux mesures de prévention globale;
- crainte de pertes économiques;
- déception à l'égard des rapports avec le Département de police;

- baisse du sentiment de sécurité (plaintes) des employés.

L'analyse des données a également permis de déterminer le nombre de vols de véhicules au Carrefour Laval durant les trois dernières années, de même que sur l'ensemble du territoire lavallois depuis l'an 2000. Ces données ont été comparées avec celles d'autres centres commerciaux (de Laval et d'ailleurs au Québec) ainsi qu'avec les statistiques de vol de véhicules dans d'autres grandes villes québécoises. Finalement les coûts des indemnités de ce délit ont été déterminés.

r é p o n s e

Les objectifs du projet visent à :

- diminuer les vols de véhicules ou de leur contenu de 40% par rapport à la même période de l'année 2000;
- améliorer le sentiment de sécurité de la clientèle et des employés en augmentant la visibilité de la police et de la sécurité du Carrefour Laval, et faire diminuer les plaintes;
- offrir les outils nécessaires au centre commercial pour modifier de façon permanente l'affectation des ressources humaines et matérielles et restructurer son service de sécurité;
- uniformiser les pratiques policières et informer l'ensemble du service de police sur le sujet;

- déterminer les responsabilités de chacun des partenaires pour améliorer l'affectation des ressources;
- établir une collaboration et créer des liens de partenariat entre l'ensemble des services de sécurité, la Direction du Carrefour et le Département de police de Laval.

Afin d'atteindre les objectifs visés, diverses tâches ont été réparties entre les personnes concernées par la situation. **Du point de vue policier**, la direction s'est chargée de faire connaître le projet, de modifier des rapports internes pour faciliter l'analyse, d'offrir des outils et des ressources humaines en assurant leur disponibilité. Les policiers en solo et tandem devaient, pour leur part, assurer une plus grande visibilité et faire la

répression de la criminalité tout en soutenant les partenaires. On leur a demandé d'appliquer une approche client plus consciencieuse et de faire circuler les informations entre les diverses sections. De façon plus spécifique, les policiers en tandem devaient assurer le volet répressif avec l'aide des sections spécialisées. Le Département des enquêtes, chargé de sensibiliser tous les intervenants et les partenaires sur les vols de véhicules, devait mettre à leur disposition les ressources de la Section analyse pour fournir, au besoin, les analyses nécessaires. C'est le poste communautaire de Chomedey, désigné comme coordonnateur du projet, qui analyse, suit et évalue l'intervention en plus de former les partenaires aux procédures et aux rôles de chacun.

ARTÈRE PRINCIPALE I

Criminalité

La Direction du Carrefour Laval et les services de sécurité, responsables de l'achat et de la fourniture d'équipement pour augmenter la sécurité, devaient assurer une présence constante sur le site. De plus, ils ont apporté un soutien permanent aux grands magasins ainsi qu'un encadrement et un suivi des étudiants en Techniques policières. La compagnie de sécurité (présposés au stationnement) devait transmettre aux divers partenaires les statistiques criminelles concernant le centre commercial.

Les scouts ont eu pour mandat d'assurer une présence accrue dans le stationnement

et de distribuer aux usagers des dépliants sur la prévention. De plus, ils ont eu à établir des contacts avec la clientèle pour la sensibiliser à la prévention. **Des étudiants en Techniques policières** sont venus renforcer la sécurité du site par des patrouilles préventives en véhicules et à pied et ont établi un contact avec la clientèle et les partenaires des services de sécurité.

Les partenaires commerçants devaient, quant à eux, garantir la disponibilité de leurs employés pour offrir davantage de présence dans les stationnements. De plus, ils ont été chargés d'encadrer les équipes de scouts et

les étudiants en Techniques policières. Ils ont également convenu d'acheter un nouvel équipement pour assurer un meilleur contact dans la surveillance des lieux. Les partenaires se rencontraient sur une base mensuelle pour maintenir la qualité des échanges et permettre les ajustements nécessaires en fonction de la criminalité et du service de police.

Enfin, **les médias** ont été sollicités pour conscientiser les citoyens et dissuader les criminels par des articles de journaux qui publicisaient le projet.

appréciation et évaluation

Évaluation de l'implantation :

- 251 personnes ont participé au projet, sans compter les policiers-patrouilleurs.
- Les étudiants en Techniques policières ont donné 40 jours de présence sur un total de 60, soit 704 heures de bénévolat.
- Les Scouts ont fait 350 heures de bénévolat et ils ont distribué près de 25 000 dépliants sur la prévention du Bureau d'assurance du Canada.
- La Direction du Carrefour Laval et son service de sécurité ont engagé leurs ressources humaines et matérielles. Un nouveau directeur de la sécurité a été désigné et de nouveaux employés ont été assignés. La direction a fait appel à une firme spécialisée pour restructurer la sécurité et on envisage également l'achat de véhicules. Finalement, elle a fait un don de 500 \$ aux scouts et de 1 000 \$ aux étudiants en Techniques policières. Le service de sécurité a assuré une présence et une visibilité accrues, en plus de développer des liens importants avec les partenaires et les policiers.
- Les partenaires commerçants ont acheté de l'équipement. En plus d'offrir leur disponibilité et d'encadrer les étudiants, ils ont amélioré leurs contacts avec les policiers.
- Quant aux policiers, la direction et les officiers ont appuyé le projet et ils ont produit un communiqué interne. Ils ont aussi modifié les rapports pour en améliorer l'analyse. La gendarmerie et les sections spécialisées n'ont pu offrir que 4 jours, dont 3 heures de répression, alors que le projet en prévoyait 16. Par contre, les policiers en solo et en tandem ont fait

de la prévention et de la répression par des patrouilles planifiées sur 60 jours.

- Les policiers du Poste de police communautaire Chomedey ont coordonné les actions : ils ont analysé les données et ont motivé les troupes. Ils ont établi des liens et des contacts importants avec la Direction du Carrefour de Laval et la sécurité ainsi que les partenaires commerçants. Ils ont fait la promotion du projet à l'interne, pour lequel ils ont reçu une très bonne collaboration. Ils ont, finalement, effectué les suivis et la rétroaction du projet.

Évaluation des effets :

- Baisse de 40 % du nombre de vols de véhicule au Carrefour Laval.
- Baisse de 76 % du nombre de vols de contenu de véhicule au Carrefour Laval.
- Commentaires positifs de la part des partenaires et de la clientèle ; ils se disent rassurés et contents de la réalisation du projet et de ses effets positifs sur leur travail et les échanges qui en ont découlé.
- Commentaires positifs des policiers qui ont participé au projet et évaluation positive de l'approche client. Ce projet leur a permis d'apporter un réconfort aux citoyens et d'établir des contacts significatifs avec les partenaires. Commentaires négatifs de policiers non participants.
- Les partenaires commencent à modifier leur service de sécurité en tenant compte des conseils de prévention. Augmentation du sentiment de responsabilité, diminution du nombre d'appels au 911, croissance des rencontres « multipartites », bonne compréhension des rôles respectifs et respect des autres intervenants.

Le service de sécurité a davantage d'échanges avec les autres partenaires. Il offre beaucoup plus de service à la police, comme l'utilisation de matériel, de personnes-ressources, etc.

- Les policiers ont demandé de pouvoir continuer le volet répressif du projet de façon structurée, en maintenant les liens et les contacts établis.

Pour marquer l'aboutissement du projet, 165 personnes ont assisté à une présentation portant sur la réalisation du projet, prise de photos, lettres de reconnaissance aux bénévoles, dons, etc. Le projet sera répété l'an prochain, en tenant compte des recommandations émises par chacune des catégories d'intervenants. Notons que le succès du projet est attribuable en grande partie à la collaboration et à la participation de tous les partenaires. Les principaux partenaires du projet Auto-Vision sont : la Direction et le service de sécurité du Carrefour Laval, les magasins Rona L'Entrepôt, La Baie, Sears, Les Ailes de la Mode, La Capsule sportive, les Scouts du Montréal Métropolitain (secteur de Laval), les étudiants en Techniques policières des collèges de Maisonneuve, Ahuntsic et John-Abbott ainsi que des employés de divers services de la Ville de Laval.

Pour de plus amples renseignements sur cette résolution de problèmes, vous pouvez contacter :

JoAnne Barriault,
agente d'intervention communautaire
(PPC3)

**Service de protection des citoyens
de Laval**

(450) 978-6830

PROJET «AD-O-PARC MARCEL-GLADU»

Service de police de Gatineau

Ce cas a reçu le Prix d'excellence «catégorie service de police municipale» lors du séminaire Intersection 2002.

s i t u a t i o n

Le parc Marcel-Gladu se distingue des autres parcs par une présence accrue de jeunes adolescents. La situation est la suivante: attroupement de jeunes y consommant des drogues et de l'alcool, en fin de soirée et durant la nuit. On trouve des débris de verre dans les aires de jeux et les carrés de sable. Il y a du flânage, du bruit et régulièrement, des règlements de comptes (bagarres) entre groupes de jeunes. Un centre communautaire hébergeant *La Cabane*, une maison de jeunes, est situé sur les lieux et est la cible de vandalisme. De plus, des

transactions de drogue s'y font, ce qui provoque des conflits entre les jeunes et les responsables de *La Cabane*. Le parc comporte également une patinoire et un terrain de baseball; les jeunes adolescents monopolisent ces espaces et en privent ainsi les plus petits, à longueur d'année. Ces jeunes se sont approprié le parc, créant un climat d'insécurité et de peur auprès des résidents, qui ont cessé d'y aller; les activités de désordre mentionnées ci-dessus ont donc libre cours.



a n a l y s e

Une visite du parc a été effectuée pour déterminer l'ampleur de la situation. Par la suite, un comité a été formé afin de trouver des solutions. Ce comité était constitué de deux agents de prévention, d'un coordonnateur d'activités de loisirs, d'une animatrice de la maison de jeunes, d'une personne des services techniques de la ville et du conseiller municipal du quartier.

Lors de la première rencontre du comité, chacun énonça les problèmes vécus en lien avec le parc (selon leur champ d'action). D'un commun accord, il a été décidé de sonder les résidents de la périphérie du parc afin de connaître leurs réelles préoccupations. Entre le 24 et le 29 mars 2000, 89 foyers sur 99 foyers potentiels ont fait l'objet du sondage, mené par trois étudiants des Techniques policières. Ils ont remis aux résidents sondés une lettre d'invitation à une soirée d'information concernant la situation au parc Marcel-Gladu.

Les résultats du sondage sont les suivants :

- 89,9% des résidents ont répondu au sondage.
- 35% des résidents ne fréquentent pas le parc.
- 64% n'ont jamais visité le centre communautaire.
- 52% ne savaient pas qu'il s'y trouvait une maison de jeunes.
- 58% des résidents ont vécu des situations problématiques avec un ou des adolescents dans le parc.
- 91% des citoyens sont prêts à contacter le service de police s'ils sont témoins d'actes de vandalisme ou de consommation de drogues et d'alcool.
- 89% des citoyens consentent à travailler ou à fournir de l'information ou des suggestions si un comité est formé pour rendre le parc plus agréable et sécuritaire.

Quelques commentaires de la part des résidents rencontrés lors du sondage, mentionnent :

- l'installation d'un filet pour empêcher les balles de baseball de tomber dans leur cour ou leur piscine;
- un grand sentiment d'insécurité et de peur;
- du bruit et des actes de vandalisme débutant vers les 23 heures;
- l'éclairage et l'entretien déficients du parc;
- des vols dans les cours privées des résidences;
- les groupes de jeunes qui monopolisent le parc;
- l'intensité des bruits qui empêchent de dormir la nuit.

| ARTÈRE PRINCIPALE |

Désordre (et problèmes sociaux)

r é p o n s e

La situation nécessitait des interventions concertées engageant la communauté, la maison des jeunes, le service de police ainsi que les services de la ville (techniques et loisirs). Un comité «élargi» a donc été formé afin d'orienter les efforts. L'objectif poursuivi par les démarches subséquentes était de redonner un sentiment de sécurité aux résidants et aux utilisateurs du parc.

Citoyens

Deux comités de citoyens ont été formés. Le **Comité de surveillance** du parc devait assumer deux mandats. Le premier consistait à surveiller les installations physiques des lieux et de rapporter toute anomalie ou défectuosité aux personnes concernées. Le deuxième mandat était de surveiller les usagers du parc pour éviter les comportements inadéquats, tels la consommation de drogue et le vandalisme. Par l'entremise d'une chaîne téléphonique, les membres du **Comité de communication** recevaient les plaintes des citoyens concernant le parc. La personne responsable avait la tâche d'acheminer ces plaintes au bon endroit, soit au service de police ou au service des loisirs.

Maison des jeunes

L'animatrice a sensibilisé la clientèle de la maison des jeunes. Elle a avisé les jeunes des démarches entreprises pour améliorer

la qualité de l'environnement physique et humain du parc. L'animatrice avait comme tâche de ne plus tolérer les perturbateurs et d'aviser la police. Elle devait également repérer ces jeunes et transmettre leur identité aux autorités concernées.

Police

Les tâches confiées à la police ont été les suivantes :

- Préparer le sondage et encadrer les étudiants des Techniques policières pour effectuer le sondage auprès des résidants.
- Rencontrer les résidants lors de la soirée d'information.
- Informer l'animatrice de la maison des jeunes des pouvoirs qu'elle avait pour intervenir auprès des jeunes.
- Recueillir la liste des jeunes perturbateurs et la transmettre aux patrouilleurs avec la consigne «tolérance zéro» les concernant, car ces jeunes avaient plusieurs délits à leur actif.
- Visiter le parc avec les services de loisirs et les services techniques pour vérifier les améliorations à y apporter.
- Rencontrer les cinq équipes de patrouille pour les informer de la situation au parc Marcel-Gladu et obtenir leur soutien technique (surveillance accrue lors de chaque intervention, prise de rapports, alimentation de la banque de données

Ad-O-Parc pour améliorer le suivi auprès des usagers et pour pouvoir agir sur eux s'il y a récurrence). Les préposés aux radio-communications étaient présents lors de cette rencontre pour sensibiliser les patrouilleurs aux priorités d'appels.

Service des loisirs

Le représentant du Service des loisirs, Vincent Beaumont, a été la pierre angulaire du projet par son rôle de soutien et de personne-ressource auprès des organismes communautaires et des services de la Ville de Gatineau. Son mandat consistait, entre autres, à apporter des modifications au centre communautaire *Le Baron* par l'installation de caméras sur le bâtiment. Il était responsable d'établir les contacts entre les différents services de la ville. Le Service des loisirs a également mis à contribution la travailleuse de rue pour qu'elle informe les citoyens du quartier de son rôle auprès des jeunes.

Services techniques

Le rôle des Services techniques de la ville a été d'apporter l'expertise et les ressources nécessaires pour corriger les anomalies des lieux notées par le comité et de procéder aux installations suggérées, telles que l'aménagement d'un terrain de volleyball de plage, l'installation de panier de basketball, de bancs de parc et de supports à bicyclettes.

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

Neuf mois après l'implantation du projet Ad-O-Parc Marcel-Gladu, le comité a procédé à l'évaluation du plan d'action. Plusieurs commentaires positifs ont été émis :

- l'augmentation de la fréquentation du parc par les citoyens;
- la satisfaction des citoyens sur l'efficacité des interventions policières;
- la correction des anomalies physiques notées sur les lieux;
- l'absence de plainte de vandalisme depuis la mise en application du projet;
- une diminution de 50 % du nombre d'interventions policières sur les lieux.

En plus, il a été possible de réaliser le projet d'une deuxième patinoire pour les tout-petits, soit un rond de glace qui sera entretenu par les Services techniques. Quant à la patinoire avec bandes, deux adultes ont accepté, moyennant une certaine rétribution, de l'entretenir et de gérer le chalet destiné aux utilisateurs des patinoires.

Nous pouvons confirmer le succès du projet. Par contre, comme conséquence, nous avons été informés que les jeunes se sont déplacés dans la cour des deux écoles primaires du secteur. Le projet Ad-O-Parc sera donc élargi à ces deux écoles, en collaboration avec le comité, afin de trouver des mesures durables et éviter que le problème ne se déplace à nouveau ailleurs.

Pour de plus amples renseignements sur cette résolution de problèmes, vous pouvez contacter :

Service de police de Gatineau :

Agent Paul Charbonneau
Téléphone : (819) 243-2345 (poste 6075)
charbonneau.paul@ville.gatineau.qc.ca

Agente Johanne Proulx
(819) 243-2345 (poste 6077)
proulx.johanne@ville.gatineau.qc.ca

Service des loisirs, sports et vie communautaire

Vincent Beaumont
Téléphone : (819) 243-2345 (poste 2566)
beaumont.vincent@ville.gatineau.qc.ca

L'APPROPRIATION DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE PAR LA COLLECTIVITÉ: UNE CONDITION ESSENTIELLE.

Allocution d'ouverture, M. Paul Masse, maire de Waterloo.

C'est avec enthousiasme que j'ai accepté l'invitation qui m'a été faite de venir m'adresser à vous au nom des maires et des mairesses du Québec dans le cadre de ce séminaire. Sous le thème de «L'appropriation de la sécurité publique par la collectivité: une condition essentielle», je crois qu'il est effectivement très approprié que ce soit un élu, mandaté par les citoyens et les citoyennes de sa municipalité, qui donne le coup d'envoi à cette journée.

En effet, nous n'avons qu'à penser aux derniers développements en réorganisation municipale et en réorganisation policière pour se convaincre que, plus que jamais, la sécurité et la tranquillité de nos collectivités sont l'affaire de toutes et de tous. Cette constatation du besoin de l'implication de l'ensemble de la population de voir à la sécurité collective n'est pas nouvelle. Les acteurs du mouvement de la police de type communautaire le disaient depuis longtemps. La reconnaissance des limites de l'action policière, d'abord de type conventionnelle, dite répressive, et ensuite de l'action de type communautaire, est connue.

Les représentants de l'ordre au Québec, malgré leur volonté de servir et d'agir, malgré leur professionnalisme qui en fait un des services policiers des plus avant-gardistes et des plus efficaces au monde, ne peuvent être les seuls responsables de garantir aux citoyens et aux citoyennes la paix et la tranquillité qui caractérisent la société québécoise.

Le respect, la tolérance, l'entraide, le sentiment de sécurité sont autant de facteurs qui sont à promouvoir, à cultiver, à renforcer et à préserver. Cet ensemble d'éléments fondamentaux à la base de notre mode de vie démocratique est ce qui compose en grande partie la culture des municipalités du Québec. L'affirmation culturelle n'est sûrement pas l'apanage exclusif des policiers et des policières. Nous devons tous assumer notre part.

Si plusieurs d'entre nous ont déjà saisi ce devoir qui nous incombe, il reste à se demander comment faire pour arriver à agir tous et chacun, en concertation, efficacement, dans le quotidien? Comment intégrer culturellement cette contribution du citoyen et de l'élu à ces réflexions et ces prises de décision afin que les gestes posés dans un contexte ou dans un autre contiennent ces éléments de respect, de tolérance, d'entraide et de sentiment de sécurité. Si chacun de nous se dit en faveur et se porte volontaire, il n'est pas si simple de tracer le chemin à suivre et de voir spontanément surgir de nouvelles façons de faire en conséquence. La preuve en est que nous sommes réunis ici, à Sherbrooke, pour deux jours, dans le but d'échanger entre personnes convaincues sur les impératifs de sécurité dans nos villes.

Je reviens sur le sujet des nombreux bouleversements provoqués par la réorganisation municipale et la réorganisation policière. Curieusement, les prémisses à l'origine de ces deux réorganisations majeures sont identiques. *Le Livre blanc des affaires municipales* résumait la problématique générale de l'organisation du secteur

municipal comme étant principalement la fragmentation des municipalités locales et les limites de la collaboration intermunicipale. Selon ce rapport ministériel, la faible taille des municipalités conduit à une faible emprise de celles-ci sur les enjeux importants qui transcendent leurs territoires et cela risque plutôt de réduire l'intérêt des citoyens à participer à la vie municipale. Par ailleurs, le *Document de consultation ministérielle sur l'organisation policière au Québec*, à l'origine de la nouvelle *Loi sur la police*, faisait état des grandes problématiques de l'organisation policière du Québec comme étant, notamment, la fragmentation des organisations policières, l'iniquité dans les niveaux de services offerts et l'inefficience opérationnelle.

Ma présence ici ce matin n'a pas pour but de commenter ces politiques ministérielles sur lesquelles j'aurais beaucoup à dire, surtout celle de la réorganisation municipale. Je me contenterai seulement de faire la remarque suivante: le regroupement des structures municipales et des services policiers nous amène, de manière incontournable, à repenser nos approches sur les façons de faire dans les services à rendre à la population. Le regroupement des municipalités ne représente pas uniquement la fusion de structures municipales: c'est bien plus que cela. Les villes et les villages sont des milieux de vie où évoluent des personnes (citoyens et citoyennes), qui sont au cœur de nos collectivités. Ce sont eux qui donnent à nos municipalités leur identité. Ce sont eux qui dictent aux élus ce que leur milieu de vie doit être. Lorsque deux entités municipales se fondent, c'est toute l'identité profonde d'une ville qui est à refaire. Les personnes qui la composent doivent assimiler ce changement profond et rebâtir les assises même de la collectivité à laquelle elles appartiennent. À ce moment, il est du mandat de l'élu de s'investir auprès de sa population pour encadrer et soutenir cette réflexion fondamentale. C'est donc un temps privilégié pour définir de nouvelles orientations et s'imposer de nouvelles méthodes, de nouvelles façons de faire. Autrement dit, l'appropriation de la sécurité publique par la collectivité, thème du présent séminaire, tombe à point.

En poursuivant dans cette logique, permettez-moi de penser qu'il en est de même pour les personnes qui travaillent au sein des services policiers. Cette immense réorganisation de la carte policière québécoise va donner à notre police nationale, la Sûreté du Québec, un essor sans précédent à sa couverture du territoire en gendarmerie et elle va donner aux quelque 30 ou 40 corps policiers municipaux qui resteront une toute nouvelle dynamique de responsabilité, tant sur le plan des services que sur celui des avantages pour les hommes et les femmes qui les composeront. Encore ici, l'occasion est unique d'implanter, sur de nouvelles bases, une approche policière de proximité et de prévention.

J'irai même plus loin en disant que cette période de changements et de temps de se redéfinir est aussi le moment de créer de nouvelles

solidarités. Par là, je veux dire que les élus et les policiers ne doivent pas rater l'occasion qui se présente à eux d'échanger sur ce que **devrait être** ce rapprochement, avec pour objectif l'accroissement de la sécurité publique et le renforcement du sentiment de sécurité dans la population.

Je lisais avec intérêt un des numéros du bulletin *Intersection*, dans lequel on trouve une entrevue avec mon collègue et maire de Bécancour, M. Maurice Richard. Au cours de cet entretien, les journalistes l'interrogeaient sur son appréciation du rôle des comités de sécurité publique (CSP) dans lesquels il est impliqué. Je prends le temps de souligner quelques passages, car ils témoignent de l'importance de créer des liens permanents entre élus et représentants des services policiers afin de mieux coordonner les actions menant à un environnement plus sécuritaire.

Lors des rencontres périodiques autour de la table d'un CSP, les élus, les administrateurs municipaux et les officiers de police échangent leurs points de vue sur l'état de situation du territoire. «Premièrement, la police fait le portrait de la situation de notre territoire. Elle nous présente un portrait très détaillé.», disait M. Richard. Deuxièmement, poursuivait-il, «nous aussi les élus, faisons une description de la situation. Cependant, l'état de situation que nous présentons est celui que nous recueillons en discutant avec nos gens, alors que les policiers nous rapportent généralement leur propre évaluation». Ensuite, ajoutait mon collègue, «nous planifions nos actions selon la problématique identifiée et selon le secteur. Le Comité de sécurité publique est d'abord et avant tout une table d'échange d'information. Nous devons partager nos informations, car le policier n'est pas un politicien qui peut prendre des décisions politiques et le politicien ne peut s'aventurer trop loin dans le domaine policier».

Ce qu'il faut retenir de tout cela, c'est l'avantage du rapprochement entre les élus et les policiers. Deux points de vue sur une même problématique se rencontrent. Comme le dit si bien le maire de Bécancour, tous deviennent un peu policier : «Le premier policier, c'est le citoyen. Personne n'est mieux informé que le citoyen. Personne ne peut être mieux renseigné que le voisin au sujet de la violence familiale du voisinage». Enfin, il conclut sur l'image qu'il se fait de la police de proximité : «L'image que je peux faire de la police de proximité, est celle de s'assurer que le citoyen est le premier policier dans une communauté».

Peut-on illustrer mieux le contexte du rapprochement, dans le cadre de la police de type communautaire? Personnellement, j'ajouterais qu'entre le policier et le citoyen, se trouve l'écu, pour compléter la trilogie essentielle au succès de la police communautaire. Si tout cela semble si logique et si simple, on se demande pourquoi le concept de police communautaire n'est pas présent et enraciné dans nos villes?

En réponse à cette question, je pense qu'il faut mentionner deux points. Le premier est sûrement qu'à l'intérieur des corps policiers il y a toute cette nouvelle culture à imprégner au sein de la culture policière traditionnelle. Il faut la définir, la diffuser et convaincre les intéressés des bénéfices que l'on peut en retirer. Sur ce sujet, je n'irai pas plus loin. Je laisse aux policiers le soin de régler cet aspect. L'autre point à souligner, c'est que le rapprochement doit se faire simultanément entre les policiers et la communauté ainsi qu'entre les élus et les citoyens. Or, cela demande probablement ici encore plus de travail. Il faut que ces deux mondes, celui de la

police et celui de la politique municipale, adoptent un même langage et une même vision. Ils doivent s'appropriiser l'un l'autre. Ce qui représente un beau programme et un beau défi!

En octobre 1990, le professeur et criminologue André Normandeau voyait s'amorcer le virage en prédisant que les services de police seraient des «organisations dynamiques à la pointe du changement». «Les organisations militaristes du passé seront supplantées par d'autres où l'on privilégie le règlement de problèmes, l'élément humain et l'imputabilité envers le public», disait-il. Et «dans la nouvelle vision de la police, les services policiers sont responsables envers le public : les élus politiques et les citoyens participent à l'élaboration des politiques». Force est de constater que le chemin est long mais la progression est remarquable. Depuis 1990, plusieurs programmes de police communautaire ont vu le jour et ont porté fruits.

Permettez-moi ici de vous citer un problème que nous avons vécu dans ma belle ville de Waterloo. Ville de centralité pour cinq ou six municipalités environnantes, Waterloo était devenue le lieu de rassemblement pour les adolescents et les jeunes adultes. Plusieurs d'entre eux étaient vus comme une menace à la sécurité des citoyens. Ils se tenaient en groupe à plusieurs endroits et les citoyens n'avaient pas la perception d'être en sécurité. Ils étaient intimidés par ces attroupements, et il faut également dire que plusieurs de ces jeunes avaient tendance à «mener le diable». Cris, insultes, actes de vandalisme et même certains actes criminels mineurs n'avaient rien de très sécurisant.

Autant nos policiers municipaux d'avant que nos nouveaux policiers de la Sûreté du Québec effectuaient leur travail, mais ils avaient amorcé ce virage vers la police de proximité. Les citoyens et les élus, moi en tête, n'étaient pas nécessairement bien préparés à ce changement. Pour ma part, je criais plus souvent qu'à mon tour contre le travail des policiers, et eux s'évertuaient à me faire avaler leur nouvelle façon de faire. Qu'à cela ne tienne, nous nous sommes pris en main et le conseil a mis en place un programme communautaire que nous avons baptisé «Rues tranquilles». Nous avons confié ce projet à un coordonnateur qui a vite embauché trois jeunes gens qui étudiaient soit en Techniques policières ou en Travail communautaire. Dès le mois de mai l'an dernier, ces jeunes gens ont circulé dans nos rues et nos places publiques, non pas pour réprimer les jeunes, mais bien pour jaser avec eux et leur expliquer la raison d'être des lois et règlements. Ils avaient comme consigne de ne faire intervenir les policiers que dans les cas ultimes où leurs interlocuteurs ne voulaient absolument rien comprendre. Je crois qu'ils n'ont eu à le faire que deux ou trois fois durant tout l'été.

En même temps, nous avons construit un complexe que j'appelle le Parcarou, un parc où les gens peuvent pratiquer, d'un côté le vélo-cross et de l'autre la planche à roulettes et le patin à roues alignées. C'est bien beau de demander aux jeunes de ne pas se tenir ici ou là, mais il faut leur donner des endroits où ils peuvent s'attarder et se détendre. Nous nous sommes également assurés que ceux qui s'adonnent au vandalisme n'ont plus le plaisir de montrer les résultats de leurs méfaits à leurs amis. La politique de «c'est brisé, on répare immédiatement» a été instaurée. Ce qui était brisé le soir était généralement réparé avant 9 h le matin suivant. Nous avons investi plusieurs milliers de dollars dans ce projet, mais nous n'avons aucun regret. «Rues tranquilles» sera de retour cette année, car nos citoyens ont maintenant une meilleure perception

de la sécurité. Notre projet s'était d'ailleurs inspiré du projet désormais célèbre de la Ville de Maniwaki, «Les jeunes, la nuit». Ce n'est cependant que l'an passé que le ministère de la Sécurité publique lançait la *Politique ministérielle sur l'approche de police communautaire*. Ne doit-on pas reconnaître le côté avant-gardiste de certains services policiers et de certaines municipalités? Le but avoué de cette politique est de «faire reconnaître par la population le bien-fondé de l'approche de police communautaire et de faire en sorte que tous les partenaires du domaine de la sécurité publique et de la lutte à la criminalité s'approprient cette approche». Je suis tout à fait d'accord avec ce but, mais comment s'y prendra-t-on? Doit-on faire reposer sur les épaules des policiers le fardeau de ce défi? Sûrement pas!

Je serais alors en pleine contradiction avec ce que je disais tout à l'heure sur la nécessité du rapprochement entre le policier, le citoyen et l' élu qui tous doivent faire un pas dans la direction de l'autre. Les élus doivent également se montrer solidaires avec les forces de l'ordre. Ceci est pas mal plus difficile lorsqu'on cherche à se faire aimer de ses électeurs. Quant à moi, j'ai été chanceux. J'ai entendu une phrase que m'adressait le capitaine Chalin de la Sûreté du Québec. Il m'a demandé, et je cite: «Croyez-vous réellement, monsieur le maire, qu'en criant partout que les policiers ne sont pas bons que vous allez pouvoir les améliorer?» J'ai alors compris que mon devoir était de tout mettre en œuvre pour appuyer le travail des policiers, et ainsi nous avons pu franchir les premiers pas nous conduisant vers l'avant.

Il m'apparaît évident que les élus, mandatés par la population pour être les représentants de la collectivité, doivent s'approprier la sécurité publique. Cela devient une condition essentielle, comme le dit si bien le thème de ce présent séminaire. Il revient donc au conseil municipal de mettre de l'avant un dispositif rassemblant les principaux intervenants en prévention de la criminalité afin que celle-ci régresse et que les cas se règlent plus rapidement et à long terme. La criminalité, comme la sécurité, c'est l'affaire de tous!

Le coût de la criminalité sera toujours trop élevé. Malgré une baisse de la criminalité observée, le sentiment d'insécurité a continué de s'accroître en raison probablement de la médiatisation accrue des mouvements de contestation et du vieillissement de la population. C'est pour ces raisons qu'il importe aux municipalités de jouer un rôle de premier plan dans la prévention du crime. On aura beau dire que la répression du crime augmente la sécurité des gens, mais il est encore plus vrai de dire que de mettre en place des méthodes évidentes de prévention du crime augmente le sentiment de sécurité de chacun.

Les services municipaux comme la police, mais aussi le logement, les loisirs et les travaux publics, sont intimement associés à l'ordre public. Les municipalités sont, par ailleurs, le palier de gouvernement le plus proche du citoyen et elles sont donc les mieux placées pour travailler avec les groupes communautaires à établir des programmes et des interventions efficaces. En ce sens, le policier, de par son approche de type communautaire, s'inscrit tout à fait dans cet effort collectif de prévenir et de résoudre les cas de criminalité.

Mentionnons, en passant, l'appui que donnait l'Union des municipalités du Québec à l'initiative d'une politique ministérielle en prévention de la criminalité. L'expérience vécue de certaines

municipalités a fait état de la préoccupation de la mise sur pied d'initiatives et d'actions en prévention de la criminalité par les municipalités du Québec. Soit de leurs propres entreprises ou soit par le soutien qu'elles apportent aux organismes communautaires, les municipalités du Québec comprennent les avantages d'investir efforts et soutien dans ce domaine. Un des projets les plus connus est sans doute celui de la Ville de Maniwaki, «Les jeunes, la nuit», dont je vous ai parlé tantôt.

La prévention de la criminalité ne peut se concevoir sérieusement que dans un processus continu et permanent. Cette constatation n'est pas récente. Le rapport de la *Table ronde sur la prévention de la criminalité*, paru en 1993, organisée par le ministère de la Sécurité publique du Québec et à laquelle participait l'UMQ, concluait sur la nécessité de la prévention de la criminalité. Déjà, apparaissait le besoin de se donner une définition fonctionnelle de la prévention de la criminalité et des stratégies pour des actions à entreprendre.

Le monde municipal a poursuivi les actions dans cette logique de la prévention. En 1997, la Fédération canadienne des municipalités effectuait une évaluation des municipalités en matière de prévention du crime au Canada. À la suite de la compilation des renseignements obtenus en termes d'acquis, de lacunes et de besoins, elle a produit un document à l'intention des municipalités québécoises et canadiennes. Ce document, appelé *Abécédaire de la prévention du crime au niveau municipal*, propose une approche systémique facilitant le détermination des problèmes à résoudre et l'élaboration d'un plan d'action et son exécution.

Cette approche suggère la création de conseils municipaux de prévention du crime dont les rôles sont de :

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

Alors voilà, je voudrais simplement conclure sur deux orientations maîtresses qui me semblent les plus prometteuses pour le succès du rapprochement dont je parlais plus tôt. Premièrement, nous devons travailler, tous et toutes, à nous donner un même langage pour nous assurer un maximum de communication et de visées communes. Deuxièmement, nous devons nous demander comment nous pouvons, individuellement, agir à l'intérieur d'un effort collectif pour l'accroissement du sentiment de sécurité des citoyennes et des citoyens par le renforcement des mesures préventives et une approche de résolution de problèmes. Je vous remercie de votre attention et de votre patience et je vous souhaite un fructueux séminaire!

| SPÉCIAL SÉMINAIRE 2002 |

Les ateliers – Première journée

Les textes ont été préparés principalement par des membres du comité dont Gilbert Fortin, Danny Jonhson, Claude Lavoie, Sylvie Mantha, Caroline Mohr et Lionel Prévost.

LA PRÉVENTION DE LA CRIMINALITÉ, QU'EN EST-IL DU RÔLE DE LA COLLECTIVITÉ ?

Animateur :

Paul Thibault, chef de section, Loisir et milieu de vie, Ville de Sherbrooke

L'appropriation de la nouvelle politique en prévention de la criminalité représente un défi de taille. Les responsables municipaux doivent démontrer une volonté ferme d'atteindre les objectifs fixés et se doter d'un cadre de référence par la mise en place d'une politique qui donne une vision claire des étapes à franchir. On doit aussi mettre en place les outils indispensables au succès de la démarche : un plan de communication et un porteur de dossier. La collectivité doit s'y engager en précisant le rôle de chacun des acteurs et leurs caractéristiques.

Au cours de l'atelier, on a souligné certaines difficultés qui peuvent être rencontrées lors de la mise en place de la politique, tels les préjugés et l'intolérance des uns face aux autres. La résistance aux changements de la part des policiers, des élus et des citoyens représente un obstacle important. Parmi les autres difficultés décelées, il y a la « politisation » du dossier, le partage des ressources et la perte de l'intérêt des acteurs à long terme.

Pour assurer le succès de la démarche, on doit reconnaître la profession du policier et le leadership de la municipalité et établir une communication efficace en vue de créer une ouverture aux changements. Il faut également établir un diagnostic des principaux problèmes dans la communauté et donner une cible commune à tous les acteurs.

Les conditions de réussite sont de reconnaître collectivement les situations problématiques, de les analyser afin d'en arriver à établir les symptômes et les causes et ainsi établir les mesures à prendre pour résoudre ces situations problématiques. Ces mesures comprennent des actions communes mais également des activités qui impliquent tous les acteurs concernés par les problèmes reconnus. Enfin, on doit, tout au long du processus d'intervention, évaluer le processus, les ressources et les résultats (ressources informationnelles, humaines, matérielles et financières).

LA RÉORGANISATION POLICIÈRE : DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

Présentateur :

Gaétan Labbé, directeur adjoint au Service de police de la Ville de Québec

Animateur :

Pierre Audet, Service de police de Sherbrooke

À la suite de l'annonce des fusions municipales dans la région de Québec, les directeurs policiers concernés ont convenu d'un plan de transition pour le nouveau Service de police de Québec. Ils ont élaboré un plan qui favorise l'application d'un modèle communautaire, tout en conservant les meilleures pratiques des anciennes organisations.

L'approche retenue a été celle de la responsabilité territoriale, qui consiste à aplanir l'organigramme et à décentraliser les structures, les ressources et les responsabilités sur le territoire. Des postes de quartier composés d'officiers, de patrouilleurs, de policiers communautaires ainsi que d'enquêteurs ont été implantés. La nouvelle structure se base sur le principe selon lequel le service à la clientèle passe par la gendarmerie, puisqu'elle fournit la majorité des services de première ligne. Toutes les autres unités sont positionnées de façon à être en soutien à la gendarmerie.

D'une part, l'un des problèmes majeurs rencontrés lors de la fusion a été celui de l'harmonisation du matériel et des pratiques. À titre d'exemple, l'uniformisation des rapports devrait prendre plus d'un an et la nouvelle organisation doit composer actuellement avec six conventions collectives.

D'autre part, les policiers, généralement satisfaits du fonctionnement de leurs anciennes organisations, ont ressenti lors de cette fusion certaines insécurités face à l'avenir. De même, il a été difficile de

leur donner l'information juste et suffisante en raison des incertitudes vécues par les dirigeants policiers impliqués dans ce changement.

Enfin, les élus et les citoyens s'attendent encore à recevoir les mêmes services, ce qui est impossible à cause de la disparité des services donnés par leurs anciennes organisations policières et de la nouvelle approche qui vise à responsabiliser les citoyens.

De façon générale, les leçons à tirer de l'expérience de Québec sont :

- Procéder tranquillement et par étapes.
- Faire participer le personnel de direction pour qu'il s'approprié le changement.
- Faire participer le syndicat en négociant des règles d'intégration.
- Consulter les policiers lors de la planification et de l'implantation.
- Informer en permanence le personnel pour réduire l'insécurité.
- Assurer une même qualité de services tout en favorisant de nouvelles façons de faire.
- Informer élus et citoyens sur les nouvelles orientations.
- Prévoir une évaluation pour permettre des réajustements.

En conclusion, les fusions d'organisations policières et l'implantation d'un modèle de police communautaire demandent plus qu'une modification de directives et de structures. Un tel virage nécessite également des changements sur le plan des cultures des organisations.

LA POLICE COMMUNAUTAIRE ET LES GRANDES ORIENTATIONS POLITIQUES

Animatrice :

Sylvie Mantha, criminologue, Service de police de Gatineau

Les participants de cet atelier devaient faire ressortir les possibilités que les deux politiques récentes offrent à la police communautaire et analyser les pistes de solution pour une implantation harmonieuse de celle-ci. Afin d'atteindre l'objectif de l'atelier, trois volets ont été abordés par les participants, soit les possibilités, les limites et les pistes de solutions.

Les possibilités. L'approche de police communautaire permet de s'attaquer aux problèmes en travaillant en amont des problématiques de sorte qu'il y a un effet direct sur le sentiment d'insécurité. L'outil qu'est l'approche de police communautaire permet aux policiers de la base de travailler en profondeur et de trouver des solutions permanentes tout en laissant une plus grande autonomie. Pour ce qui est de la politique en matière de prévention du crime, les possibilités se situent particulièrement dans le partenariat entre les divers secteurs d'intervention (éducation, santé, etc.) afin de pouvoir connaître les meilleures pistes de solution. Certains membres soulignent que les municipalités ont des argents et peuvent agir comme maîtres d'œuvre.

Les limites. Le débat sur le terme «communautaire» refait surface. L'approche communautaire peut également apparaître comme représentant «trop de travail» puisqu'elle exige du partenariat, de

la résolution de problèmes, etc. Pour les policiers et les élus, cette approche semble lourde à mettre en pratique. Certains soulignent que les municipalités n'ont pas les budgets, les outils, ni les compétences pour assumer leurs rôles en matière de prévention, tel que le prévoit la politique.

Les pistes de solution. Voici un bref aperçu des pistes de solution avancées par les membres :

- le réseautage;
- les comités milieu de vie;
- l'éducation et la formation des policiers;
- le partage des connaissances du milieu;
- l'arrimage sur des objectifs communs;
- la stabilité dans la participation des policiers «parrains»;
- la participation des organismes aux orientations;
- l'évaluation et le suivi;
- les réseaux *Villes et villages en santé*;
- l'approche globale et territoriale;
- les profils de secteur.

LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ ET LE PARTAGE DES RÔLES

Animateur :

Marcel Landry, membre du Conseil consultatif québécois en prévention de la criminalité

Plusieurs exemples cités par les participants indiquent que l'insécurité vécue par les membres d'une communauté n'est pas nécessairement liée à une croissance de la criminalité. Des facteurs sociaux et environnementaux peuvent créer une impression de risque à fréquenter des lieux à certaines heures. Comme les citoyens les désertent progressivement, ces lieux ne bénéficient plus du contrôle informel de la communauté. La petite délinquance et les manques de civisme peuvent ainsi se pratiquer librement, alimentant la perception négative de l'endroit.

Le sentiment d'insécurité diminue la qualité de vie d'un bon nombre de citoyens et ses conséquences négatives peuvent se remarquer dans plusieurs domaines tels la santé, la participation à la vie civique et communautaire ainsi que la sécurité publique. Comme la cause de ces malaises est généralement attribuée aux caractéristiques personnelles des citoyens, on la traite sur une base individuelle. Le phénomène n'est pas cerné et les citoyens en arrivent à conclure qu'il n'y a rien à faire et qu'ils font mieux de se barricader chez eux.

Les élus municipaux jouent un rôle de leader dans l'analyse et l'établissement des plans d'action visant à contrer ce phénomène urbain. Parmi les nombreuses responsabilités qu'ils assurent, la qualité de la vie civique et communautaire demeure une priorité. Des budgets considérables sont investis dans divers aménagements publics qui visent l'expression de la citoyenneté et la cohésion sociale dont fait partie le sentiment d'appartenance. Les élus municipaux doivent alors considérer la croissance du sentiment d'insécurité comme une menace à l'existence même de la vie communautaire. Ils doivent donc mobiliser autour de ce thème les acteurs sociaux et les partenaires. Une technique de sondage, la carte mentale de l'insécurité, permet de dresser un diagnostic fiable des lieux et des heures où plusieurs personnes se sentent non protégées. Il s'agit ensuite d'agir selon les caractéristiques de chacun des milieux de vie.

LES FACTEURS DE RÉUSSITE ENTRE LES DIVISIONS D'UNE MUNICIPALITÉ ET SON CORPS DE POLICE

Animateur :

Jean Langevin, conseiller aux politiques, Union des municipalités du Québec

Présentateurs :

Maurice Richard, maire de la Ville de Bécancour; André Langelier, directeur du Module de la protection des personnes et des biens; Réjean Laforest, conseiller municipal et président de la Commission de la sécurité publique de la Ville de Saguenay; Robert Y. Pouliot, conseiller municipal à la Ville de Sherbrooke et Paul Masse, maire de la Ville de Waterloo.

Tout d'abord, les représentants municipaux nous font part de leurs réflexions sur le thème de l'atelier en s'appuyant sur des expériences vécues. M. Richard expose les relations entre sa municipalité et les membres de la Sûreté du Québec. Il met l'accent sur leur vision commune qui consiste à préconiser les moyens préventifs plutôt que répressifs. M. Langelier présente le programme de prévention : « Policier, Pompier Comme Modèle ». Ce programme démontre aux jeunes de la cinquième et de la sixième année du primaire l'importance à accorder aux études. Le troisième interlocuteur, M. Laforest, nous parle des concepts comme l'approche client, le rapprochement avec les citoyens et la décentralisation des décisions, qui sont appliqués dans sa ville. Il nous décrit un programme pour contrer le vandalisme, qui a été orchestré par des jeunes de la municipalité. Quant à M. Pouliot, il nous relate les bienfaits et les réalisations entourant la collaboration des policiers et des autres employés municipaux à la régie d'Ascot Lennoxville. Finalement, M. Masse énonce sa philosophie à l'égard des facteurs de réussite sur lesquels porte l'atelier. Il précise entre

autres, que les employés municipaux travaillent tous au service des citoyens ce qui inclut les policiers. Cette cohésion entre les employés assure la satisfaction de la clientèle.

La deuxième partie de l'atelier animée par M. Langevin, consistait à répondre en groupe à diverses questions portant sur les sujets suivants : la sécurité urbaine, l'implication des citoyens et des acteurs intéressés à ce sujet, la définition de la sécurité ainsi que l'implication des divers services municipaux.

Plusieurs commentaires ont été recueillis lors de ces discussions. Les gens semblaient favorables, dans l'ensemble, à la participation de tous les employés municipaux pour améliorer la sécurité urbaine. Pour ce qui est des citoyens, les participants suggéraient de mieux les outiller pour favoriser leur engagement à cette cause. En ce qui regarde les commentaires sur la définition proposée de la sécurité, les avis étaient partagés, surtout lorsqu'on traitait des diverses responsabilités. Plusieurs remarques ont été émises sur le concept du sentiment d'insécurité.

L'IMPLANTATION DE LA POLICE COMMUNAUTAIRE : FACTEURS DE RÉUSSITE

Animateur :

Paolo Del Mistro, ministère de la Sécurité publique

Présentateurs :

Nourdine Bouzaza, ministère de la Sécurité publique; Raymond Vaillancourt, consultant, Prospect Gestion; Jean de Montigny, Département de police de Laval et Marc Paré, École nationale de police du Québec.

Police communautaire : évolution ou révolution? La police communautaire prône la primauté de la clientèle ce qui implique des modifications substantielles dans une organisation policière. Celle-ci doit se structurer en fonction de la répartition des citoyens sur le territoire par une décentralisation géographique. Le personnel qui est au centre de l'organisation policière « communautaire » est celui qui est sur le terrain en contact direct avec les citoyens. En ce sens, des services, tels que les finances, doivent se positionner pour appuyer les services de première ligne. La direction doit agir également « en soutien » à l'équipe terrain. Ses membres doivent transmettre la vision et les orientations, favoriser la circulation de l'information et motiver le personnel. Le rôle du gestionnaire passe de « donneur d'ordres » à « donneur de sens ». L'organisation doit donc renverser la pyramide pour rendre le personnel de première ligne performant et responsable à l'égard des résultats et du

service. En tant que modèle basé sur l'approche client, la police communautaire représente une véritable révolution culturelle pour l'organisation.

L'expérience lavalloise. La direction de la police de Laval a effectué, en 1999, une restructuration majeure de façon à implanter un modèle de type communautaire. Trois ans après le virage, un retour sur l'expérience permet de mentionner certains facteurs de réussite :

- Opter pour une approche « étapiste » qui favorise l'expérimentation, la planification du changement et un cheminement à petits pas.
- Acquérir une connaissance des besoins de citoyens.
- Adopter un mode de gestion ainsi qu'un fonctionnement qui favorisent, à tous les niveaux hiérarchiques, l'initiative, la créativité et l'expérimentation.

- Former et informer sur le modèle les personnes ou instances concernées pour leur faire comprendre les raisons et le bien-fondé du changement et obtenir leur collaboration.
- Dégager du temps pour la réalisation des nouvelles priorités (réingénierie des appels, etc.).

Leviers pour promouvoir la police communautaire au Québec.

Au Québec, diverses initiatives favorisent l'application généralisée de la police communautaire dans les organisations policières. À titre d'exemple, le ministère de la Sécurité publique procède actuellement

à une révision majeure de ses guides de pratiques policières pour que la police communautaire y soit représentée. Par ailleurs, l'École nationale de police du Québec, déjà largement impliquée dans la diffusion des concepts associés à la police communautaire, propose aux organisations policières deux cours sur le maintien de l'ordre par résolution de problèmes. Le premier cours, *Application stratégique du maintien de l'ordre par la résolution de problèmes*, s'adresse principalement aux gestionnaires. Le second, *Maintien de l'ordre par la résolution de problèmes*, vise les policiers intéressés à cette approche.

DES OUTILS POUR L'ÉTABLISSEMENT DES PROFILS DE QUARTIER, POUR L'ÉVALUATION DE LA DYNAMIQUE LOCALE AINSI QUE POUR LES DISPOSITIFS DE PARTENARIAT.

Présentateurs :

Gilbert Cordeau, Michèle Côté et Maurice Chalom du Service de police de la Ville de Montréal

On a présenté trois outils d'aide à la prise de décision au plan local utilisé par le SPVM. Ces outils complémentaires et interreliés constituent l'opérationnalisation des principales composantes de la réforme vers la police de quartier. Le premier outil concerne le profil de quartier ou la connaissance chiffrée de l'environnement. Le profil de quartier comprend trois volets : le profil sociodémographique, la criminalité et la perception des résidents. Le profil sociodémographique trace un portrait des résidents, soit la population du quartier, des familles, du niveau d'instruction, de la langue maternelle, de leur situation économique et de l'état des logements. Le deuxième volet est la description de la criminalité du quartier. On s'intéresse particulièrement à l'évolution de la criminalité, aux caractéristiques des suspects et aux délinquants habitant le quartier. Enfin, le dernier volet est la perception du quartier par les résidents. On évalue la qualité de vie des gens du quartier, leur sentiment de sécurité et leurs inquiétudes. On dresse ensuite un portrait de la criminalité dans le quartier et des problèmes qui se manifestent. Enfin, on évalue la perception qu'ont les gens du quartier de leur service de police et de la participation des citoyens dans la résolution des problèmes de sécurité publique.

Le deuxième outil présenté donne les mécanismes qui vont permettre de résoudre les problèmes reconnus. La première étape implique le commandant de la police de quartier qui doit trouver les partenaires faisant partie d'organismes (CLSC, écoles, etc.) afin de connaître leur expérience, leur disponibilité et les outils qu'on peut mettre à la disposition de l'équipe. Il doit ensuite réunir ces personnes, discuter des projets, préciser le rôle de chacun et créer un comité consultatif. La deuxième étape consiste à rencontrer les intervenants communautaires dans leur milieu afin d'évaluer le climat, leur intérêt ainsi que leurs équipements. La dernière étape consiste à fournir de l'information aux citoyens. On doit alors faire appel à un spécialiste en communication qui permettra de faire un consensus sur la vision des problèmes et sur la façon de les résoudre.

Le troisième outil consiste à mettre sur pied un comité consultatif de partenaires à l'image de la collectivité. Ce comité, formé de représentants d'organismes qui recourent la mission du service policier, a pour objectif de tracer un portrait du quartier, d'être le porte-parole des attentes des citoyens et de conseiller le commandant sur les priorités. Le comité est un outil de consultation, de coordination, d'éducation et d'information. Il doit rendre compte des résultats et fournir de la rétro-information aux collectivités locales.

COMITÉ D' ACTIONS COMMUNAUTAIRES DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

Animateurs :

Marcel Larouche, caporal, Sûreté du Québec, MRC Le Fjord-du-Saguenay et Gaston Tremblay, conseiller municipal de Saint-Honoré

Depuis plusieurs années déjà, la Municipalité de Saint-Honoré peut compter sur l'existence d'un comité d'action communautaire (CAC). Bien qu'elle soit la seule de sa région à avoir mis sur pied un tel projet, les résultats positifs de cette initiative ont fait en sorte que d'autres municipalités emboîteront le pas dans cette direction sous peu.

Le mandat du CAC peut être défini comme suit : créer et maintenir des liens privilégiés avec la population et permettre à la collectivité

de participer activement à l'établissement et au maintien d'un niveau adéquat de sécurité publique. À cet égard, le comité se compose de conseillers municipaux, de policiers et bien sûr, de citoyens. Ces derniers sont représentés, dans chacun des secteurs visés, par une personne qui se démarque par son dynamisme, sa capacité de travailler en équipe et sa représentativité du secteur.

Les réunions du CAC ont lieu une fois par mois et sont d'une durée de une à deux heures. On y traite, entre autres, du rapport

que la SQ a fait sur le secteur, des actions posées, des moyens utilisés et des échéanciers à respecter. À titre d'exemple, le CAC de Saint-Honoré s'est déjà penché sur la problématique de la consommation d'alcool et de drogues chez les jeunes.

Il est bien évident qu'un tel projet ne peut réussir sans la participation active des principaux intéressés. À cet égard, il semble toutefois que l'intérêt soit beaucoup plus grand chez les citoyens

que chez les policiers. L'augmentation du sentiment de sécurité et de la qualité de vie qui résulte de la mise sur pied d'un projet tel que le CAC vient, bien sûr, influencer positivement l'implication de la population. Le CAC, de par sa capacité de mettre en lien et de faire communiquer efficacement entre eux les policiers, les élus municipaux et la population, s'inscrit dans le cadre des orientations de la police de proximité.

LES CONDITIONS DE SUCCÈS D'UN PARTENARIAT STRUCTUREL ENTRE UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE ET UNE ORGANISATION POLICIÈRE

Présentateurs :

Benoît Coté et Lyse Lavoie de PECH Québec

Les policiers interviennent régulièrement dans des situations où sont impliquées des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Il n'est pas facile pour les policiers de poser un diagnostic raisonnable sur la situation, d'autant plus qu'ils doivent agir rapidement de manière à prendre le contrôle de la situation. De nombreuses raisons peuvent expliquer le comportement anormal de l'individu, tels l'intoxication à une drogue, une querelle violente, une détresse psychologique, le stress, une maladie mentale. Parfois, la simple présence des policiers désorganise certaines personnes alors que chez d'autres, c'est la méthode d'intervention qui les dérange.

À Québec, on se concerta pour intervenir autrement. Le PECH (Programme d'encadrement clinique et d'hébergement) existe depuis 1993. Cet organisme communautaire de la région de Québec origina d'une concertation entre des intervenants des réseaux communautaires, de la santé, des services sociaux et des services correctionnels qui cherchaient, depuis 1987, des réponses concrètes aux besoins des personnes souffrant de maladie mentale et en situation de délinquance. Il est évident que la judiciarisation des comportements délinquants des personnes souffrant de maladie mentale et l'incarcération de ces dernières ne répondent pas aux objectifs de prévention. Mais ces personnes ne trouvent pas facilement leur place dans l'organisation des services sociaux et de santé.

Le PECH offre donc un service de suivi communautaire aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et qui ont des démêlés avec la justice. Cet organisme fournit de l'aide aux personnes âgées de plus de 18 ans, judiciarisées ou susceptibles de l'être, afin qu'elles trouvent une réponse personnelle à l'ensemble de leurs besoins et qu'elles redécouvrent un pouvoir d'action dans toutes les sphères de leur vie. Cette aide se traduit dans plusieurs

activités de soutien telles que: recherche d'un hébergement; médiation avec les propriétaires ou les voisins; organisation de vie (hygiène, nutrition, budget, médication); accompagnement à la Cour; coordination de l'accès aux services médicaux et psychosociaux; recherche d'un groupe d'entraide; etc.

Par rapport à l'intervention policière, le PECH offre aux policiers une solution à la judiciarisation. Le contexte de l'arrestation constitue un moment privilégié où les intervenants du PECH et les policiers peuvent offrir une solution qui risque d'être durable. Grâce à son pouvoir discrétionnaire, le policier peut décider de ne pas judiciariser l'infraction commise, pourvu que son auteur accepte de rencontrer un intervenant du PECH. Ainsi, le malade reçoit des services qui répondent davantage à ses besoins psychosociaux. Le policier est assuré que quelqu'un suivra la situation de la personne.

Le PECH offre aux policiers une disponibilité continue de 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Son délai d'intervention sur les lieux d'une demande d'assistance par des policiers est de trente minutes grâce à une ligne téléphonique exclusive. Tout en assistant les policiers dans l'analyse de la situation, un intervenant du PECH peut accompagner le malade à l'hôpital et se charger, s'il y a lieu, de l'examen d'aptitude à comparaître.

Les échanges en ateliers ont davantage porté sur les méthodes concrètes d'intervention et les liaisons entre les intervenants et les policiers. La plupart des personnes présentes ont reconnu le caractère innovateur de l'organisme, de ses interventions et de son partenariat avec le Service de police de Québec. Plusieurs participants ont fait part, soit d'une intervention semblable mais incomplète dans leur région, soit de leur intérêt indéniable pour ce projet, ayant cerné le besoin d'un tel programme.

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

CAMPAGNE D'INFORMATION DU BAC ET DU GAA

De nouveaux outils pour aider les consommateurs à comprendre l'assurance auto et habitation

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et le Groupement des assureurs automobiles (GAA) ont lancé, en mai dernier, leur toute nouvelle campagne d'information qui vise à fournir aux consommateurs de nouveaux repères simples et concrets pour mieux comprendre leurs assurances automobile et habitation.

Difficile parfois de s'y retrouver dans la nature et l'étendue des protections des différents contrats d'assurance. Pour accompagner les consommateurs, le BAC et le GAA ont développé une trousse complète d'information sur l'assurance automobile et habitation sous le thème *L'assurance bien pensée*. Les deux organisations souhaitent ainsi éveiller les consommateurs sur l'importance de s'intéresser à leurs assurances avant qu'un ennui ne survienne, pour éviter les mauvaises surprises.

UNE TROUSSE D'INFORMATION GRATUITE

La trousse d'information contient cinq outils traitant de ce que l'on doit savoir sur l'assurance automobile et habitation. Elle est gratuite et les consommateurs peuvent se la procurer en téléphonant au **1 877 9 TROUSSE**.

Saviez-vous que votre prime d'assurance automobile est établie non seulement sur la valeur de votre véhicule, mais aussi selon le coût des réparations ? Vous a-t-on déjà dit que le refoulement d'égouts n'est pas une protection automatiquement incluse dans les contrats d'assurance habitation, mais qu'il s'agit d'un avenant qu'il vaut la peine de se procurer ? Voici le type d'informations que

vous trouverez dans les deux brochures de la trousse : *L'assurance automobile bien pensée* et *L'assurance habitation bien pensée*. Les aspects clés de l'assurance y sont traités sous forme de capsules d'information. Chacune éclaire les consommateurs sur les questions qu'ils doivent se poser et sur les conséquences de leurs choix sur leurs assurances.

Un jeu a aussi été développé spécialement pour la trousse. Il sert à aborder de front les questions de sinistre mais de façon amusante. La trousse comprend également un **Constat amiable** pour régler rapidement les petits accrochages automobiles. Enfin, un formulaire **d'inventaire des biens meubles** complète le tout. Il s'agit d'un outil pratique pour inciter les assurés à dresser la liste de leurs biens, ce qui facilitera leur démarche à la suite d'un sinistre. Cet inventaire est inséré dans une pochette pratique où l'assuré peut conserver les factures, les reçus et les garanties des objets de valeur, qui sont des pièces justificatives pratiques en cas de sinistre.

Depuis septembre, la version électronique de la trousse est disponible à l'adresse www.trousseassurance.ca, avec des nouveautés comme une foire aux questions, des compléments d'information aux brochures et un inventaire des biens meubles téléchargeable.

Depuis une dizaine d'années, le Bureau d'assurance du Canada et le Groupement des assureurs automobiles concrétisent leur mission d'information par des campagnes d'éducation, mais aussi par une assistance directe aux consommateurs, notamment grâce au Centre d'information sur les assurances. Les agents du Centre répondent à plus de 60 000 appels de consommateurs annuellement. Le Centre d'information sur les assurances peut être joint au (514) 288-6015 pour Montréal et au 1 (800) 361-5131, ailleurs au Québec.

L'assurance bien pensée

Accueil | Plan du site | Commandez la trousse | Brochures | Contactez-nous

Automobile

- ☐ Pour rouler en règle
- ☐ Évaluez toutes vos options
- ☐ Bien se conduire, ça compte
- ☐ Minimisez les chocs
- ☐ La voie des économies

Habitation

- ☐ La clé de votre sécurité
- ☐ Votre prime : voyez-y
- ☐ Pour une protection mur à mur
- ☐ Mettez vos passions à l'abri
- ☐ Rénovez en toute sécurité
- ☐ Des sinistres vite réglés

PRIX INTERSECTION

2002

Nous tenons à souligner l'excellence de cas en résolution de problèmes bénéficiaires du Prix Intersection 2002.

Félicitations aux gagnants !

Prix d'excellence « toute catégorie » :
Projet *Auto-vision*, SM Laval (p. 7 et 8).

Prix d'excellence « Sûreté municipale » :
Projet *Ad-O-Parc Marcel Gladu*, SM Gatineau (p. 9 et 10).

Prix d'excellence « Sûreté du Québec »* :
Introductions par effraction et vols au camping Rouville.

Prix d'excellence « SPVM »* : Projet *Création Jeunesse*.

* Les cas des catégories « SQ » et « SPVM » seront présentés dans la rubrique *Artère principale* de la prochaine publication.

INTERSECTION

BULLETIN D'INFORMATION ET DE LIAISON SUR LA POLICE DE TYPE COMMUNAUTAIRE Numéro 22

À QUOI S'ATTENDRE POUR LA PROCHAINE PUBLICATION ?

Dans le prochain numéro d'*Intersection*, nous traiterons du rapprochement avec les citoyens en tant que composante du modèle communautaire.

À suivre.

Conférence à souligner

C'est du 22 au 24 novembre 2002, à San Diego, qu'aura lieu la *POP Conference* (problem oriented policing) organisée par le *Police executive research forum* (PERF). Cette conférence traite principalement de résolution de problèmes et dévoile les gagnants du prix Herman-Goldstein.

Pour plus de renseignements :

www.policeforum.org/conference.html

Graphisme (page couverture) : Direction des communications du ministère de la Sécurité publique.

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 du 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.