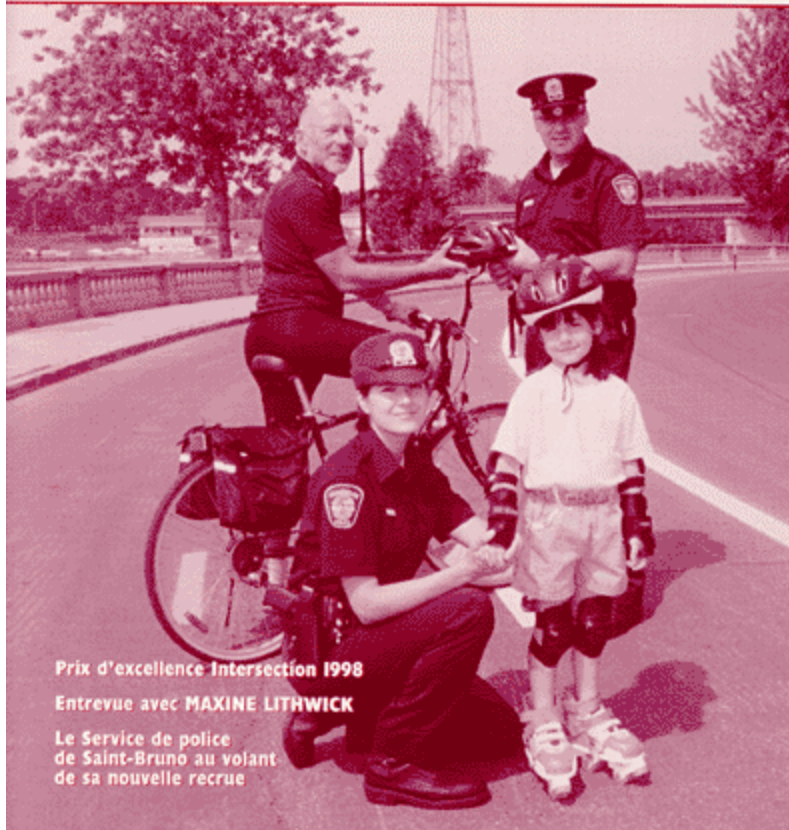


INTERSECTION

BULLETIN D'INFORMATION ET DE LIAISON SUR LA POLICE DE TYPE COMMUNAUTAIRE N° 1 1999



Prix d'excellence Intersection 1998

Entrevue avec MAXINE LITHWICK

Le Service de police
de Saint-Bruno au volant
de sa nouvelle recrue

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

N° 1 1999

Outil d'information, d'échange et de sensibilisation sur le modèle de la police professionnelle 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

Isabelle Bastien (U de Montréal)
Marc Bérubé (SM de Sherbrooke)
Johanne Blanchette (C de Maisonneuve)
Pierre Brien (SM de Laval)
Lyse Chamberland (SQ)
Daniel Delisle (SM de Québec)
Lurette Fusey (U de Montréal)
Julie Lacoste (SQ)
Claude Loiselle (U Laval)
Sylvie Mantha (SM de Hull)
André Normandeau (U de Montréal)
Marc Paré (IPQ)
Yvon Poirier (GRC)
Marie-France Renaud (UQAM)
Daniel Rochette (MSP)
Stéphane Ruel (SM de Québec)

Coordination

Johanne Blanchette

Comité de rédaction

Johanne Blanchette
Daniel Rochette

Conception et réalisation graphique

Direction des communications du ministère de la Sécurité publique

Révision linguistique

Élaine Tremblay (IPQ)
Andrée Doré (IPQ)
Direction des communications du ministère de la Sécurité publique

Adresse de correspondance

Intersection
a/s 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 : <http://www.secpub.gouv.qc.ca/intersection.htm>

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 1999
Bibliothèque nationale du Canada, 1999
ISBN 1 198-6905

Comme la plupart des forces « positives » de nos communautés, les personnes âgées passent trop souvent inaperçues aux yeux des policiers en raison de leur propension à porter leur attention sur les groupes et les individus qui font du grabuge. À part les spécialistes de la prévention et des relations communautaires, bien peu de policiers connaissent vraiment le potentiel des personnes âgées et des associations qui regroupent ces citoyens travaillent quotidiennement à rehausser le niveau de vie dans leur environnement. Certains font du bénévolat, d'autres s'impliquent de façon moins active, mais tous contribuent au mieux-être collectif.

Imaginez un instant les possibilités qu'offre un réseau constitué de citoyens, de groupes organisés, d'intervenants communautaires et de policiers dont la préoccupation est d'assurer la sécurité communautaire d'un quartier en reprenant, par exemple, possession des parcs publics ou en dénonçant collectivement les délits des criminels. Cette énergie est maintenant à notre portée. Pour la canaliser, la police doit cependant accepter de jouer un rôle de partenaire, et non de leader permanent, en matière de prévention. Le leadership en matière de sécurité publique doit appartenir fondamentalement à la communauté qui mandate un corps policier. Nier cette évidence contribue à entretenir le mythe de la police infaillible et place sur les épaules de ses représentants toute la responsabilité de la lutte contre la criminalité et du sentiment d'insécurité de la population. À l'inverse, connaître et faire appel aux forces positives de la communauté permettent de puiser dans un bassin d'expérience et d'énergie sans limite et également de donner les responsabilités aux bonnes personnes.

Parmi ces forces positives, les personnes âgées, prises individuellement ou regroupées en association, représentent l'un des piliers de la communauté. L'expérience qu'elles ont acquise et le temps dont elles disposent sont autant d'atouts dont le policier a avantage à profiter afin d'atteindre ses objectifs de gestion de la sécurité publique. Pour y arriver, il lui faudra reconnaître que les attentes et les préoccupations de ces citoyens sont parfois très éloignées des idées préconçues. Il lui faudra également accepter que les personnes âgées puissent exercer une influence réelle sur les orientations et les actions policières dans la communauté.

En cette Année internationale des personnes âgées, *Intersection* a voulu souligner la contribution réelle des personnes travaillant à la sécurité publique et ouvrir la porte à un partenariat particulièrement prometteur avec les personnes âgées dont le potentiel peut davantage être exploité.

Bonne lecture!

Pierre Brien

Photo (page couverture) : Sylvain Mayer, *Le Nouvelliste*. Nous tenons à remercier Mélanie Parke et Robert Marchand, agents à la Police régionale de Shawinigan. Nous retrouvons également sur la photo Réjean Déry et Kimberley Mayer. La photo a été prise sur la « Promenade Saint-Maurice » qui est principalement achalandée par les personnes âgées. La Police régionale de Shawinigan est actuellement en processus d'implantation du modèle communautaire. Un groupe de travail, composé d'un représentant de l'Association de directeurs de police du Québec, du Service des loisirs et de la culture, du Centre local de services communautaires, du Centre local de développement, de l'Université du Québec à Trois-Rivières et de deux représentants du corps de police, établit le profil de secteur et prépare la tenue d'une journée de réflexion rassemblant les décideurs de la région afin de constituer un comité consultatif.

La publication d'*Intersection* est rendue possible grâce au soutien technique du ministère de la Sécurité publique du Québec et de l'Institut de police du Québec ainsi qu'à des participations financières (à la production) provenant du Bureau d'assurance du Canada, du Service de protection des citoyens de Laval, de la Gendarmerie royale du Canada, de la Sûreté du Québec, du Service de police de Hull, du Service de police de Québec et du Service de police de la MRC-des-Collines de l'Outaouais. L'appui du Collège de Maisonneuve permet également d'assumer une partie de la tâche de coordination.

PRIX D'EXCELLENCE INTERSECTION 1998

Pour la troisième année consécutive, le séminaire Intersection a permis de souligner l'excellence d'actions policières à caractère communautaire. Lors de ce 6^e séminaire, tenu le 9 décembre 1998 au Collège John Abbott, dont l'hôte était la Gendarmerie royale du Canada (GRC), quatre prix ont été attribués à des services de police et à leurs partenaires.

CATÉGORIE MACRO

(concerne l'ensemble du territoire desservi par une organisation policière)

L'équipe formée du Programme PECH (Programme d'encadrement clinique et hébergement) et du Service de police de Québec a été la lauréate dans la catégorie macro. Le projet consistait en un partenariat entre les intervenants de PECH et les policiers : à la suite d'événements impliquant un contrevenant victime de maladie mentale, les policiers font appel aux intervenants de PECH pour qu'ils viennent rencontrer cette personne au poste de police au lieu de la judicia-riser. Ils lui offrent deux choix : se voir impliquée dans une poursuite pénale ou s'engager dans un suivi communautaire avec un intervenant de PECH. Ce partenariat a permis des économies évaluées à 161 000 \$ en frais judiciaires.

CATÉGORIE INTERMÉDIAIRE

(concerne un secteur impliquant plus d'un policier et qui touche plusieurs personnes)

Deux organisations sont arrivées *ex aequo* : le SPCUM avec le Projet Duff Court et le Service de police de Jonquière avec le Projet de sécurité routière dans le quartier Saint-Raphaël.

Le projet Duff Court consistait en l'ouverture d'une maison de jeunes dans un quartier défavorisé et criminalisé. Le partenariat formé entre les policiers du SPCUM et la communauté pour l'amélioration du quartier a donné de bons résultats jusqu'à maintenant. Cependant, d'autres problèmes demeurent.

Le quartier Saint-Raphaël de Jonquière était un secteur touché par la vitesse excessive et le non-respect des arrêts obligatoires. Après de multiples rencontres et activités de sensibilisation auprès des citoyens, la vitesse moyenne des automobilistes a été réduite. La signalisation routière a également été modifiée, passant de 50 km/h à 30 km/h.

CATÉGORIE MICRO

(concerne le secteur de patrouille d'un policier qui ne touche que les personnes directement impliquées dans le problème)

Le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal a remporté la palme avec son projet intitulé : un petit gang de jeunes précoces. Le projet consistait en une action concertée entreprise par les agents sociocommunautaires du poste de quartier 40 pour encadrer les jeunes afin qu'ils abandonnent leurs activités délictueuses qui perturbaient une école primaire et le quartier adjacent. Cette action s'est soldée par le démantèlement du gang et la prise en charge par la Direction de la protection à la jeunesse (DPJ) du leader du gang.

Le jury, qui a attribué ces prix, était composé des membres suivants :

Marc Paré, *Institut de police du Québec*,
Marie-Madeleine Lafrenière, *La Relance, jeunes et familles*,
Marie-Marthe Cousineau, *École de criminologie, Université de Montréal*,
Jean-Pierre Larose, *Association des directeurs de police du Québec (ADPQ)*,
Marc Bérubé, *Service de police de la région Sherbrookoise*,
Lytte Fusey, bulletin *Intersection*

Le jury a considéré l'ensemble des projets reçus et remercie tous les services de police qui ont fait parvenir leur candidature, soit :

la Sûreté municipale de Rimouski,
le Service de police de Jonquière,
le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal,
la Sûreté du Québec,
la Régie intermunicipale de la Haute Saint-Charles,
le Service de police de la Région Sherbrookoise,
le Service de police de Québec.



Une attention particulière a été portée aux cas suivants en soulignant qu'ils étaient en nomination : Désordre public et bars de la ville (Service de police de Jonquière) et Parc-école Saint-Jean-Baptiste (Régie intermunicipale de la Haute Saint-Charles).



Créé en 1978 en vertu de la Loi sur l'assurance automobile du Québec, le Groupement des assureurs automobile (GAA) regroupe tous les assureurs privés autorisés à pratiquer l'assurance automobile au Québec. Comme le Bureau d'assurance du Canada, le GAA se veut un partenaire du bulletin Intersection pour la promotion du modèle communautaire.

Haro sur le VOL D'AUTOMOBILES !

Par Martin LaSalle

Conseiller en communications BAC-GAA

Il y a quelques mois, à l'aide des statistiques de 1997, nous démontrions en ces pages la gravité du phénomène du vol d'automobiles et l'urgence d'agir pour en réduire l'ampleur. Dans un esprit de concertation des forces vives du milieu, le Groupement des assureurs automobiles (GAA) met de l'avant deux stratégies de prévention en 1999 : une campagne destinée au grand public ainsi que la tenue d'un symposium où les intervenants concernés seront invités à discuter des avenues de solutions pour contrer ce crime!

Une campagne d'affichage...

Depuis 1993, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et le GAA ont mené deux campagnes d'affichage extérieur qui avaient pour objectif de sensibiliser les automobilistes au vol de véhicules. L'idée de base : rappeler aux propriétaires les pratiques élémentaires de prévention lorsqu'ils s'appêtent à garer leur véhicule dans un stationnement (centres commerciaux, hôpitaux, grandes entreprises, etc.).

Devant le succès de ces campagnes menées en 1993 puis en 1996, et devant l'intérêt qu'elles ont suscité, le GAA a décidé de profiter de la campagne d'affichage déjà en cours sur les territoires de Montréal et de Laval pour la renouveler et, par le fait même, l'étendre à d'autres territoires.

De concert avec le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal (SPCUM), le Service de police de Laval ainsi que Lebeau Vitres d'Autos, plus de 330 affiches géantes ont, depuis peu, été installées sur les îles de Montréal et de Laval afin de rappeler aux propriétaires d'autos les comportements fautifs à éviter, et ce, en misant sur l'humour.

Outre les nouvelles affiches géantes, des reproductions de petite taille seront également distribuées et installées dans d'autres commerces tels les dépanneurs, les petits centres commerciaux, les institutions financières et autres endroits touchés par le problème du vol d'autos.

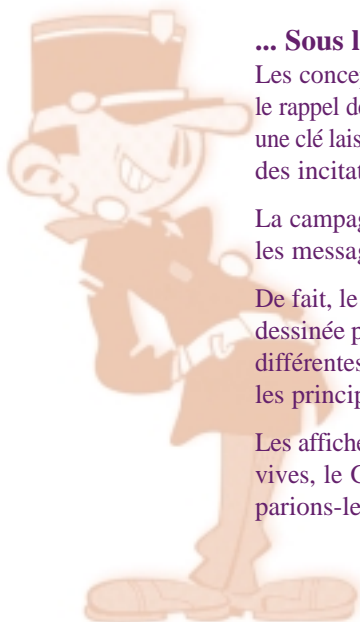
... Sous le signe de l'humour !

Les concepts développés lors des campagnes d'affichage de 1993 et 1996 étaient axés sur le rappel de comportements à éviter lorsque l'on stationne son véhicule dans un endroit public : une clé laissée dans le contact, une vitre baissée ou encore des portières déverrouillées constituent des incitatifs au vol de véhicules et facilitent le travail des malfaiteurs.

La campagne de 1999 sera axée sur la même stratégie de rappel, avec la particularité que les messages seront transmis avec une touche d'humour.

De fait, le GAA mise sur la « bouille » particulière d'un policier français issu d'une bande dessinée pour mettre les propriétaires de véhicules sur leurs gardes : dans trois situations différentes, on aperçoit le policier qui interpelle les gens en leur demandant s'ils respectent les principes de base en prévention du vol d'autos (voir les images en page 5).

Les affiches - tant les petites que les grandes - étant de surcroît imprimées avec des couleurs vives, le GAA s'assure qu'elles seront très visibles donc, que les messages seront vus et parions-le, compris de tous!



Un symposium qui s'imposait

Certes, faire appel à la prudence des propriétaires de véhicules représente un bon moyen d'éviter certains vols. Mais tous conviennent que le phénomène s'explique par des motifs qui échappent à la prudence et au contrôle des automobilistes, et qui doivent être combattus par d'autres moyens que la seule prévention.

C'est pourquoi le Groupement des assureurs automobiles a tenu les 15 et 16 juin dernier, un symposium qui a réuni quelque 200 intervenants concernés par le fléau du vol d'automobiles.

Pour le GAA, la concertation constitue l'ultime moyen pour obtenir des résultats probants et satisfaisants pour tous. Au moyen de conférences et d'ateliers techniques, le symposium sur le vol automobile visait à :

- élaborer des stratégies réalistes et concrètes de réduction des vols d'autos, à la mesure des moyens dont disposent les différents intervenants;
- mettre à jour le protocole d'engagement des assureurs à l'égard du vol d'automobiles;
- décider des orientations quant à la création d'une structure autonome dédiée à la lutte contre le vol d'automobiles.

Par le passé, ce type d'exercice avait engendré une baisse significative du nombre de vols de véhicules au Québec; la relance d'actions concertées et d'une collaboration accrue assurera la réussite et l'atteinte des objectifs fixés lors du symposium, pour le plus grand bénéfice des citoyens.



UNE CAMPAGNE DE PRÉVENTION EFFICACE DU BAC

L'automne dernier, le Bureau d'assurance du Canada et le Groupement des assureurs automobiles ont misé sur l'enracinement profond qui caractérise les journaux hebdomadaires dans leur milieu respectif afin de sensibiliser le public à l'importance de la prévention, tant en matière d'habitation et de conduite automobile qu'en ce qui concerne la criminalité.

Ainsi, des communiqués ont été diffusés à intervalle régulier, à raison de deux par mois; ceux-ci en appelaient à la collaboration des éditeurs et directeurs de l'information et mettaient l'accent sur l'importance de prévenir le crime ainsi que les accidents de plusieurs types.

Au terme du premier exercice de diffusion, les six communiqués ont engendré une large couverture de presse (56 articles), dont le contenu était souvent repris intégralement. Globalement, les messages du BAC-GAA ont bénéficié d'un tirage de 1 375 million d'exemplaires!

Ainsi, les lecteurs ont pu être exposés aux messages concernant la conduite automobile (Affronter la neige en toute sécurité), les accidents (Restez calme en cas d'accident), les introductions par effraction (Pour un chalet sécuritaire en hiver et Précautions si vous vous absentez pendant l'hiver), la sécurité incendie (Le changement d'heure tombe pile) et le vol automobile (Le temps des Fêtes propice au vol auto).

L'exercice a été à ce point concluant que le BAC-GAA poursuivra sa campagne jusqu'à l'été.

Pour obtenir copie des communiqués émis dans le cadre de cette campagne, il suffit de joindre Diane Pouliot, coordonnatrice aux communications du BAC-GAA, en composant le (514) 288-1563, poste 277.

Entrevue avec Maxine Lithwick

L'entrevue a été réalisée par

Lyette Fusey, criminologue à la Sécurité publique de Boucherville, Division police

Madame Maxine Lithwick est titulaire d'une maîtrise en service social. Elle est responsable des services de gérontologie sociale au Centre local de services communautaires (CLSC) René-Cassin depuis quatorze ans. Elle a participé et participe actuellement à plusieurs projets de recherche du Centre de recherche de l'Institut universitaire de gérontologie sociale du Québec (IUGSQ).

Intersection : « Parlez-nous d'abord de l'Institut universitaire de gérontologie sociale du Québec. »

M.L. : Le CLSC René-Cassin a été désigné Institut universitaire de gérontologie sociale du Québec en janvier 1994 par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Le mandat provincial de l'Institut est de :

- faire de la recherche en gérontologie;
- promouvoir la formation, participer à l'enseignement et assurer des activités de transfert de connaissances;
- développer et consolider des pratiques professionnelles novatrices à l'égard des personnes âgées;
- évaluer les programmes de pointe.

Les personnes de 60 ans et plus représentent environ 30 % de la population du territoire que dessert le CLSC René-Cassin. Nous considérons donc notre CLSC comme un milieu favorable à nos recherches qui ont servi notamment à mettre sur pied de nouveaux services sur mesure dont toute la population peut bénéficier. Identifiés comme services de pointe, ils doivent permettre le développement d'une expertise ou de nouvelles pratiques pour répondre aux besoins des clients. Les services de pointe actuellement disponibles sont :

- le projet Bien vieillir/Se prendre en charge à la venue du nouveau millénaire;
- le Centre de soutien pour les aidants naturels;
- la Halte répit, qui inclut le programme de stimulation à domicile offert aux aînés ainsi que le Foyer;
- le Centre québécois de consultation sur l'abus envers les aînés.

Parmi les thèmes de recherche de l'IUGSQ, on retrouve : la gérontologie

sociale, les mauvais traitements infligés aux aînés, les aidants naturels, les personnes âgées souffrant de problèmes de santé mentale et la création de programmes sur mesure.

Intersection : « Vous avez mis au point une grille de dépistage. Pourriez-vous nous en parler ? »

M.L. : Cette grille a été élaborée pour aider les intervenants à dépister les mauvais traitements subis par les personnes âgées. Elle leur permet de mieux cibler les thèmes à aborder lors d'un premier contact. Une fois les facteurs de risque identifiés par les chercheurs, l'intervenant doit poser des questions pour dépister les mauvais traitements possibles. À cet égard, le CLSC René-Cassin a mis en place une politique visant les 60 ans et plus. À chaque demande provenant d'une personne de 60 ans et plus, l'intervenant doit remplir une grille de dépistage où les thèmes suivants peuvent être abordés : la santé mentale (en vue de déterminer si la personne est apte ou inapte à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens), la santé physique, la toxicomanie ou l'alcoolisme, l'isolement, la dépendance financière, les antécédents de mauvais traitements et la présence d'aidants naturels.

Cette grille permet donc d'identifier les facteurs de risque associés aux mauvais traitements. Contrairement à ce qui peut être perçu de prime abord, nous ne cherchons pas à confirmer l'existence de facteurs de risque ni à faire une évaluation juridique hors de tout doute raisonnable. Nous identifions plutôt des personnes à risque dont les dossiers sont par la suite acheminés aux intervenants appropriés. Ces derniers ont la responsabilité d'effectuer une évaluation globale du nouveau « client ». Il arrive que des intervenants évitent de « classer » certaines personnes à

risque parce qu'ils craignent de les étiqueter ou d'évaluer incorrectement leur situation. Nous croyons que ces intervenants ont tort d'agir ainsi puisque notre démarche vise à découvrir les conséquences des comportements pouvant être associés à de l'abus afin d'en diminuer les risques et de soutenir les aidants naturels.

Il existe plusieurs types d'abus possibles : physique, psychologique, négligence passive, négligence active et exploitation financière. Dans les faits, les intervenants rencontrent souvent un mélange des types d'abus dans une même situation.

En moyenne, 80 nouveaux cas sont traités chaque année au CLSC grâce à la grille d'évaluation des facteurs de risque. Cependant, à ce jour, la grille originale n'est utilisée qu'à l'intérieur du CLSC, par les services courants (offerts à la population en général), avec les clients de 60 ans et plus. Notre équipe doit sensibiliser davantage les autres services du CLSC, les autres CLSC ainsi que tout intervenant dont la fonction est d'évaluer les facteurs de risque associés aux mauvais traitements et de déterminer les options d'intervention adéquates.

Les intervenants du CLSC René-Cassin ont une expertise qui leur permet d'analyser les options d'intervention dans le cas de personnes inaptes à prendre soin d'elles-mêmes et à administrer leurs biens, de victimes de mauvais traitements infligés par un proche prises dans des dynamiques familiales dysfonctionnelles ou d'aidants naturels épuisés ou dépassés. Ils sont habilités également à utiliser de façon appropriée les autres ressources comme la police, le Curateur public ou la Commission des droits de la personne.

Intersection : « Comment sont perçus les services de police parmi ces options d'intervention ? »

M.L. : Les services policiers sont perçus comme une option d'intervention et non le seul recours possible à toutes situations. Nous visons à recourir aux services de la police le moins souvent possible. Lorsque nous formons les autres professionnels, nous leur indiquons dans quelles circonstances appeler la police (par exemple, dans des situations de violence familiale où il y a des voies de fait). L'intervention policière renforce l'idée que le geste posé est inacceptable et que la situation est très grave.

Contrairement à d'autres services, les objectifs d'intervention des travailleurs sociaux n'ont pas pour but de séparer la personne qui inflige de mauvais traitements de celle qui en est victime, ni de rompre les liens affectifs entre elles. Toutes les options possibles (services médicaux, soins à domicile, centre de jour, placement, etc.) sont considérées. Le placement ne se fait qu'en dernier recours.

Par exemple, les services de police ont comme politique, dans des situations de violence conjugale, de séparer le conjoint violent de la victime. Cependant, lorsque l'homme a plus de 90 ans, sa place, à notre avis, n'est pas dans le bloc cellulaire du poste de police. Cela dit, il n'en demeure pas moins que les services policiers ont un rôle très important d'intervenants de première ligne lorsqu'il y a dispute ou violence conjugale. Les intervenants du CLSC effectuent, par la suite, le suivi auprès des victimes. Notre équipe croit que les policiers doivent user de discernement à chaque fois qu'une situation impliquant des personnes âgées se présente et intervenir de la façon la plus adéquate possible.

L'arrimage de toutes les philosophies d'intervention n'est pas facile à réaliser. Un bon exemple est l'interprétation du nouveau projet de loi 39¹. L'interprétation diffère selon l'angle d'approche professionnelle en cause (sociale, juridique, policière, etc.). À notre avis, chacun des services devra apprendre à travailler avec les nouvelles dispositions de cette loi.

Prenons un cas où les services policiers ont été impliqués. Il s'agit d'un jeune homme souffrant de problèmes psychiatriques qui vit avec sa grand-mère. Un jour, les voisins ont appelé la police parce qu'ils avaient entendu un bruit inhabituel : le jeune homme avait battu sa grand-mère. Les policiers n'ont pas arrêté le jeune homme mais l'ont plutôt conduit à l'hôpital. Ils manquaient de preuve pour l'accuser, la grand-mère ne voulant pas témoigner contre lui. Il n'a pas été gardé à cet établissement et est retourné chez lui. La grand-mère s'est réfugiée dans une maison d'hébergement pour femmes victimes de violence. Pendant ce temps, le jeune homme a battu le concierge de l'immeuble. À la suite de ce nouvel incident, le CLSC a obtenu un ordre de la Cour pour que le jeune homme puisse être gardé à l'hôpital. Finalement, il a été transféré à l'Institut Philippe-Pinel.

Bien entendu le cheminement sera différent selon l'aptitude ou l'inaptitude du client à se prendre en charge. Si les personnes sont inaptes, l'intervenant peut se référer à certaines lois, comme celle de

la curatelle publique. Si les personnes sont aptes, l'intervenant établit un lien de confiance et informe les clients de leurs droits. Dans le cas décrit précédemment, la grand-mère était considérée apte; nous l'avons donc soutenue dans ses démarches.

Intersection : « Expliquez-nous comment fonctionne l'équipe de consultation dont fait partie un policier du SPCUM. »

M.L. : L'équipe de consultation est constituée d'un policier, d'un psychiatre, d'un représentant de la Commission des droits de la personne, d'une représentante de la curatelle publique, de deux avocats, d'une spécialiste en éthique, d'une infirmière et de deux travailleurs sociaux.

Les situations problématiques soumises à l'équipe de consultation sont très variées. L'intervenant responsable présente son cas à l'équipe lorsqu'il perçoit la situation comme nébuleuse, c'est-à-dire lorsque la responsabilité de l'abus peut difficilement être attribuée à l'une ou l'autre des parties. La situation peut être tellement complexe que les options d'interventions ne sont pas claires.

Les intervenants de partout au Québec ont accès à l'équipe du CLSC René-Cassin pour une consultation téléphonique. Les cas les plus complexes sont référés directement à l'équipe. Environ douze cas sont soumis annuellement à l'équipe de consultation pour qu'elle en discute tandis, que 130 autres cas ont fait l'objet d'une consultation téléphonique. L'équipe de consultation permet à l'intervenant qui a la responsabilité d'un cas de légitimer les options identifiées et d'en découvrir de nouvelles. De plus, l'intervenant ajoute d'autres outils à ceux qu'il possédait déjà et s'assure d'une intervention stratégique indiquant clairement les conséquences de chacune des options préconisées.

Références :

1. Site web : <http://www.geronto.org>
2. KINGSLEY, Jessica. *Best Practices in Elder abuse in Great Britain and Canada*. Edited by Jacki Pritchard, London / Philadelphia , 1999, 512 pages.
3. Maxine Lithwick, MSW, CLSC René-Cassin
Tél. : (514) 488-3673, poste 349 Téléc. : (514) 489-6675
4. Donald Jacobs, agent sociocommunautaire, PDQ 9, SPCUM
Tél. : (514) 280-0409 Téléc. : (514) 280-0609
5. Centre québécois de consultation sur l'abus envers les aînés
Tél. : (514) 488-9163, poste 333

¹ Un professionnel croyant qu'une personne est à risque pour elle-même ou pour les intervenants peut communiquer avec les services policiers afin que des agents l'escortent à l'hôpital pour qu'elle subisse une évaluation psychiatrique.

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 requis.

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 en ce qui concerne la nature du problème rapporté, 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 requises. 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.

LE PROGRAMME PECH

Service de police de Québec

s i t u a t i o n

Le territoire desservi par le Service de police de Québec comprend les villes de Québec, Beauport, Vanier, Saint-Augustin et Boischatel. Cette vaste zone comporte différentes caractéristiques sur le plan démographique. En 1995, une problématique concernant l'ensemble du territoire a été soulevée.

Le phénomène de la désinstitutionnalisation a progressivement modifié les règles du jeu en matière d'intervention policière, surtout quand les personnes qui souffrent de maladie mentale adoptent des comportements délinquants ou qu'elles commettent des infractions. En 1995, plusieurs policiers et observateurs se sont interrogés sur l'efficacité des interventions policières auprès de cette clientèle particulière qui augmentait constamment.

Les patrouilleurs se plaignaient du caractère répétitif des interventions auprès de certains individus présentant des besoins particuliers, mais ils ne possédaient pas les outils ou les ressources nécessaires pour intervenir de façon efficiente.



a n a l y s e

On dénombra le cas de plusieurs personnes qui furent l'objet de dizaines - voire d'une centaine - d'interventions policières, sans qu'une solution durable soit mise de l'avant. Ces personnes présentent généralement les caractéristiques suivantes : présence de problèmes liés à la maladie mentale, faibles ressources personnelles et matérielles, adoption de comportements qui nécessitent des interventions policières. Généralement, les comportements reprochés concernent des infractions à l'ordre public (règlements municipaux ou autres), des appels répétitifs au poste de police ou des agissements inacceptables à l'endroit de leurs concitoyens.

L'intervention policière traditionnelle consistait à procéder à l'arrestation des individus visiblement victimes de problèmes mentaux, à l'émission de constats d'infraction ou à la détention suivie d'une libération, le tout sans amélioration réelle de la situation de ces individus. Auprès de la même personne, ce

processus pouvait se répéter de façon récurrente sans qu'aucune action appropriée soit posée. La personne se retrouvait alors au centre d'un processus judiciaire traumatisant pour elle-même et coûteux pour la collectivité.

L'utilisation de ces outils d'intervention ne favorisait pas des actions susceptibles de faire cesser la répétition des problèmes occasionnés par cette clientèle spécifique.

Depuis 1994, un organisme spécialisé dans l'intervention auprès d'individus qui souffrent de maladie mentale venait en aide à des gens qui faisaient l'objet de poursuites judiciaires ou pénales à la Cour du Québec ou à la cour municipale. Cet organisme de Québec, appelé PECH (Programme d'encadrement clinique et hébergement), était à l'époque chargé d'exercer un suivi des individus déclarés inaptes à subir un procès. Les membres de PECH sont des intervenants sociaux qui ont développé une spécialité dans l'intervention

auprès des personnes souffrant de maladies mentales.

Des démarches entre le Service de police et l'organisme PECH ont été entreprises afin d'élargir le mandat de ce dernier. À la lumière des besoins exprimés par les membres et la clientèle du Service de police, un outil d'intervention adapté aux personnes atteintes de maladie mentale devenait nécessaire. Ainsi, PECH semblait une solution intéressante pour résoudre une grande partie des problèmes récurrents et apporter l'aide nécessaire aux personnes concernées.

I ARTÈRE PRINCIPALE I

Criminalité

r é p o n s e

En 1996, un partenariat a été conclu avec l'organisme PECH. Cette collaboration se traduisait en deux volets d'intervention spécifique : le programme de déjudiciarisation et le support dans l'analyse stratégique en résolution de problèmes.

Le programme de déjudiciarisation (« DÉJU »)

Grâce à l'association créée avec PECH, le service de police de Québec innovait en développant un programme avant-gardiste où les policiers exercent leur pouvoir discrétionnaire selon la situation à laquelle ils font face. À la suite d'une infraction, le programme de déjudiciarisation consiste à offrir au contrevenant victime de maladie mentale, deux choix : d'abord, se voir impliquer dans une poursuite pénale ou accepter de rencontrer un intervenant de PECH et s'engager dans un suivi communautaire adapté à son problème.

Dans la pratique, lorsque les policiers constatent une infraction mineure commise par

une personne dont l'équilibre mental est incertain et que cette infraction s'inscrit dans une suite de récidives, ils peuvent choisir de recourir aux services de PECH. Le contrevenant est alors appréhendé puis conduit au poste de police. À cet endroit, les policiers énoncent les deux options qui s'offrent au contrevenant : soit être l'objet d'une poursuite judiciaire ou accepter d'entamer une démarche thérapeutique avec un intervenant de PECH. S'il choisit l'option de déjudiciarisation, les mesures prévues dans le protocole qui lie l'organisme au service de police sont appliquées. Les policiers communiquent avec un intervenant social, disponible 24 heures par jour, qui s'engage à être à la centrale de police dans les 30 minutes suivantes. L'individu appréhendé est ensuite confié à l'intervenant qui amorce un suivi communautaire : les poursuites judiciaires sont alors interrompues.

Support et service-conseil dans l'analyse stratégique en résolution de problèmes

Parce qu'ils jouissent d'une vaste expérience

à l'égard des problèmes liés à la maladie mentale, les intervenants de l'organisme PECH sont rapidement devenus des ressources très précieuses en ce qui concerne l'analyse stratégique en résolution de problèmes.

L'apport des intervenants de PECH peut prendre différentes formes, allant du rôle de simple conseiller dans la démarche en résolution de problèmes à la participation active aux activités de médiation et de conciliation avec les personnes impliquées, en passant par la prise en charge de l'individu dans un suivi communautaire intensif.

Parallèlement à l'action de PECH, on intègre la participation d'autres organismes communautaires du milieu (CLSC, la Boussole, etc.) afin d'utiliser les stratégies les plus efficaces et les plus adaptées au cas en question.

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

Dès le lancement du protocole d'entente, les résultats n'ont pas tardé à se manifester. Les patrouilleurs ont adopté l'organisme ressource avec enthousiasme, l'intégrant aussitôt à leurs activités quotidiennes. Les policiers spécialisés en analyse stratégique et les enquêteurs ont, eux aussi, recours systématiquement aux services offerts par PECH.

Le programme de déjudiciarisation est une mesure concrète où les policiers du Service de police de Québec se donnent l'occasion de se rapprocher de la communauté et de collaborer directement à l'interruption de comportements perturbateurs. Les statistiques de 1996 et 1997 indiquent que les policiers ont référé 101 cas dans le cadre de ce programme. Ce qui représente des économies évaluées à 161 000 \$ en frais judiciaires. De plus, les individus référés participent à une démarche thérapeutique qui donne des

résultats à long terme, puisque les gens qui font l'objet d'un suivi par PECH ne récidivent pas ou presque plus.

En ce qui concerne le rôle de soutien à la démarche en résolution de problèmes, les membres de PECH sont de plus en plus sollicités pour collaborer au processus. En ce sens, ils coopèrent annuellement à une cinquantaine de dossiers analysés pour instaurer des actions plus adéquates.

Bref, le bilan du partenariat réalisé avec le Programme d'encadrement clinique et hébergement est si positif que le Service de police de Québec travaille actuellement à la mise sur pied de partenariats avec d'autres organismes, basés sur le même modèle. À titre d'exemple, on veut atteindre les personnes manifestant des tendances suicidaires et celles aux prises avec un problème de toxicomanie qui entraîne des répercussions

criminelles nécessitant des interventions policières répétées.

Finalement, depuis que PECH est associé à l'intervention des policiers, il est manifeste que ces derniers, assument un rôle social différent à l'égard des personnes souffrant de maladies mentales, puisqu'ils favorisent directement leur réadaptation. C'est un bel exemple de partenariat entre un organisme communautaire et un service de police qui permet l'amélioration de la qualité de vie de la collectivité dans une approche proactive.

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec :

Agent Stéphane Ruel
Service de police de Québec
275, rue de la Maréchaussée
Québec (Québec) G1K 1L3
Téléphone : (418) 691-7192

LA PROTECTION DES AÎNÉS EN SITUATION D'URGENCE ET DE CRISE

Sûreté du Québec

« Vieillir en liberté, en toute Sûreté » est une trousse de prévention s'adressant à la clientèle aînée habitant sur les territoires des municipalités régionales de comté (MRC) desservis par les policiers de la Sûreté du Québec. Elle a été élaborée pour que les policiers puissent offrir un meilleur service aux aînés et que ces derniers aient un plus grand sentiment de sécurité. Pour en savoir plus sur l'ensemble de ce programme,

consultez l'article « *Vieillir en liberté, en toute Sûreté !* » *De la prévention auprès de la clientèle aînée dans un contexte de police de proximité*, présenté dans ce numéro. Une des composantes de ce programme de prévention concerne spécifiquement la protection des aînés en situation d'urgence et de crise. Nous vous présentons, sous forme SARA, l'élaboration de cette partie du programme.

s i t u a t i o n

JANVIER 1998 : Une grande partie de la population du territoire couvert par la Sûreté du Québec est victime d'une tempête de verglas dont l'intensité est exceptionnelle. Les impacts réels de ce sinistre ont grandement dépassé les prévisions initiales qui étaient déjà fort inquiétantes. Cette tempête a été responsable de la plus grande panne d'électricité de l'histoire du Québec, ayant laissé dans le noir et le froid de nombreux citoyens pour une durée variant de 8 à 30 jours.

Le bilan de ce sinistre est fort éloquent sur la situation des aînés en contexte de crise. À titre d'exemple, sur les 22 décès enregistrés pendant cette période, 15 étaient des personnes de plus de 60 ans. Ce constat illustre bien l'état de vulnérabilité particulier des personnes aînées exposées à des sinistres ou à des crises. Lorsque ce genre de situation survient, dans le vif de l'urgence, les actions posées ne servent qu'à limiter les dégâts si elles ne font pas partie d'un plan de prévention.

À la suite du verglas de 1998, la Sûreté du Québec a décidé de remédier à la situation avant qu'une autre crise n'éclate en mettant en place une structure en vue de mieux réagir en situation de crise et d'avoir un résultat efficace sur la protection des aînés.

a n a l y s e

Lors des quelques sinistres vécus au Québec, plusieurs aînés s'en sont très bien sortis, certains allant même jusqu'à assumer un rôle de « leader » en matière d'entraide sociale. Ce ne sont pas ces gens qui sont visés par une démarche préventive car ils savent se protéger et protéger ceux qui leur sont chers. Les gens qui n'ont pas de réseau de prise en charge, les personnes solitaires et isolées géographiquement sont ceux qui peuvent davantage se retrouver en état de vulnérabilité.

Il importe, avant de procéder à l'analyse de la situation, de bien définir le concept de vulnérabilité. Diverses recherches ont permis de mieux cerner la définition de la personne vulnérable : « Il s'agit d'une personne seule, isolée, qui entretient peu de contact avec sa

famille et sa communauté, qui a des incapacités, une maladie ou des problèmes de santé occasionnant une perte d'autonomie et restreignant sa mobilité dans l'environnement. En plus, la personne âgée (vulnérable) est difficile à rejoindre par le réseau. Elle fait peu de demandes d'aide, de service et ne s'implique pas dans sa collectivité. »

L'expérience du porte-en-porte pendant le verglas s'est avérée être l'opération de prévention la plus positive auprès des citoyens qui refusaient de quitter leur domicile. Des policiers ont fait la tournée systématique des foyers encore habités, ont évalué sur place l'état de confort et de sécurité des personnes présentes et leur ont enjoint, au besoin, de quitter leur domicile pour leur propre protection.

Toutefois, l'ordre des visites n'a fait l'objet d'aucune priorité particulière. Le porte-en-porte était planifié à l'aide de critères géographiques et non en fonction des besoins spécifiques des citoyens privés d'électricité.

L'analyse de cette situation en matière de protection des aînés nous amène à la conclusion que, pour avoir une meilleure qualité d'intervention auprès des aînés lors de situations d'urgence, il faut connaître la clientèle vulnérable de même que la raison de cette vulnérabilité et traiter celle-ci en priorité et avec diligence. Pour bien amorcer une telle démarche, nous devons élaborer un plan d'action AVANT une situation d'urgence.

| ARTÈRE PRINCIPALE |

Insécurité (sentiment)

r é p o n s e

L'objectif d'un tel plan d'action est de diminuer les conséquences négatives des situations de crise et de favoriser l'application de mesures transitoires adaptées aux conditions de vie des personnes âgées.

Un plan adéquat fournit au policier une connaissance actuelle :

- des personnes âgées vulnérables sur son territoire ;
- de leur lieu de résidence ;
- de leur(s) zone(s) de vulnérabilité (pauvreté, isolement, condition de santé) ;
- des individus qui peuvent prendre la relève auprès des personnes ciblées (parents proches, organismes communautaires ou de santé).

Le plan de prévention permet de s'assurer du maintien de liens permanents avec le réseau local qui concerne les aînés et de son efficacité pendant la crise. Par réseau local, nous entendons le Club de l'âge d'or ainsi que les organismes communautaires et publics dont la clientèle est en partie constituée d'aînés.

Le programme de prévention « Vieillir en liberté, en toute Sûreté ! » a permis à l'intervenant policier de se bâtir un répertoire de ressources pour aînés. Les organismes comme

le Centre local de services communautaires (CLSC), les services municipaux, la régie régionale et les organismes communautaires ont été rejoints. Chacune de ces ressources compte déjà une personne qui est sensibilisée à la dimension de la protection en situation d'urgence. Régulièrement, le plan prévoit une relance auprès de cette ressource afin d'effectuer la mise à jour d'une liste des personnes dites vulnérables en matière de sécurité publique. Cette liste prend l'allure de fiches individuelles contenant les renseignements complets de chaque personne qui y est inscrite (qui, où, quoi et qui peut aider).

Cette démarche de mise à jour est répétée régulièrement auprès des divers groupes d'animation en prévention. Le Club de l'âge d'or de la municipalité, en tant que partenaire privilégié, fait sa propre démarche de mise à jour et échange régulièrement avec le policier responsable de la programmation s'adressant aux aînés.

À toutes les rencontres tenues avec des groupes d'aînés, un policier faisant partie du programme rappelle l'existence du plan d'action. Par ailleurs, des capsules d'information publiées dans les journaux locaux peuvent aussi être utilisées par les policiers. D'une

part, elles serviront à informer les aînés des mesures à prendre pour se protéger en situation de crise. D'autre part, elles servent à faire connaître le programme de prévention, à en faire la promotion et à sensibiliser la population à l'importance de la validité des listes de personnes vulnérables.

Le boîtier contenant les fiches de renseignements est conservé dans un endroit connu des usagers du poste de manière que tous puissent y avoir accès rapidement. S'il arrive une situation d'urgence, les directives sur les mesures d'urgence indiquent l'utilisation automatique de la liste des personnes identifiées comme vulnérables sur le territoire. Les patrouilles d'intervention sont alors déployées en priorité vers cette clientèle et vérifient la validité de la liste. Le réseau local de partenaires est immédiatement rejoint pour prendre la relève dans les cas où des mesures alternatives de protection sont perçues comme nécessaires par le policier. Dès qu'un diagnostic de danger est posé, le réseau de partenaires est activé pour mettre en branle la mesure transitoire, soit de communiquer avec un parent ou simplement de s'adresser à l'organisme adéquat pour résoudre le problème.

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

À la suite des événements associés au verglas de 1998, la Commission Nicolet a été formée. Son mandat était de procéder à l'analyse scientifique et technique de ce sinistre au regard de six grands dossiers dont l'organisation de la gestion du sinistre et de ses impacts sociaux. Par ailleurs, le ministère de la Sécurité publique a fait l'examen de sa gestion des événements et a conclu à l'importance de favoriser la responsabilisation de la population dans les situations d'urgence.

De plus, il a été recommandé aux municipalités de se doter d'un plan de mesures d'urgence visant à leur procurer une meilleure connaissance des risques et de la vulnérabilité du milieu et de ses ressources.

La Sûreté du Québec répartit son effectif selon les territoires des MRC. Elle répond aux besoins d'un comité constitué en partie de représentants municipaux. Le plan de prévention proposé sera à même de satisfaire en grande partie les besoins des municipalités pour la clientèle aînée et de répondre aux

recommandations de la Commission Nicolet de même qu'aux attentes du Ministère.

Avant ce jour, il n'existait aucune mesure préventive pour faire face à l'état de vulnérabilité des aînés en situation de sinistre. Maintenant, les citoyens ont un instrument. Lors des rencontres de groupes qui ont inspiré la création de cet outil, l'engouement des gens consultés a été réel et très motivant. Nous avons mis au point un instrument qui tient compte des besoins spécifiques de la population. Ce faisant, nous sommes en corrélation avec les principales composantes de la police de proximité.

Seuls la nature et ses caprices sauront mettre à l'épreuve le plan de prévention. Personne ne souhaite une autre période de verglas ou une inondation destructrice. Par contre, si une récurrence de nature se produisait, il faudrait vérifier le nombre d'interventions réalisées à la suite de l'application de ce plan et en faire un bilan en utilisant une démarche qualitative compte tenu de l'absence de données comparatives.

Les crises peuvent se suivre mais ne se ressemblent pas et ont toujours un impact différent d'un secteur à l'autre. Toutefois, il est possible de connaître le degré de satisfaction des personnes touchées quant à l'efficacité du plan d'urgence et de mesurer son impact lors de consultation auprès de la clientèle directe et des comités de sécurité publique.

Une chose est certaine : peu importe les aléas du climat québécois, la mise en œuvre de ce plan et la connaissance de son existence par le public visé auront certainement une incidence positive sur son sentiment de sécurité. Et pour nous, professionnels de la sécurité publique, il s'agit d'un élément essentiel de la qualité de notre service à la clientèle.

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec :

**Lyse A. Chamberland (M.Sc. crim.)
Sûreté du Québec, Division des relations
communautaires Domaine socio-préventif
Sûreté du Québec (514) 598-4657**

LE SERVICE DE POLICE DE SAINT-BRUNO AU VOLANT DE SA NOUVELLE RECRUE :

La COCCINELLE de la police jeunesse

Le Service de police de la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville réalisait en décembre dernier une première canadienne en convertissant un véhicule de type New Beetle en voiture de police jeunesse. S'inspirant de projets de véhicules commandités pour la police jeunesse d'autres municipalités québécoises, la Ville de Saint-Bruno a profité de la popularité de ce véhicule pour combler un besoin en prévention du crime et pour rapprocher la police des jeunes.

Le véhicule est muni de gyrophares stroboscopiques, de phares clignotants alternatifs, d'un système électronique et d'un système de communication radio. Des bandes néons graphiques phosphorescentes le rendent encore plus voyant et coloré.

La coccinelle est utilisée pour toutes les activités jeunesse que ce soit la prévention dans les écoles, des activités de relations publiques, des rassemblements de jeunes comme des rallyes cyclistes ou des événements spéciaux dans les parcs. Elle est essentiellement un outil de prévention et ne sert jamais à faire de la répression.

« Le Service de police désire mettre l'accent sur le travail communautaire auprès des jeunes et de l'ensemble de la population. Nous souhaitons être plus transparents, plus présents près des écoles, des parcs et des secteurs commerciaux. Nous voulons nous rapprocher des citoyens et surtout des jeunes. Le véhicule jeunesse est plus qu'un véhicule de police du troisième millénaire. C'est le symbole du virage que la police de Saint-Bruno entreprend dans sa relation avec les jeunes », a souligné le directeur du Service de police Richard Bélanger au moment du lancement du projet.

Le coût du véhicule qui est d'environ 25 000 \$, est assumé par la Ville de Saint-Bruno et quatre commanditaires : Niquet Automobiles, les restaurants McDonald's de Saint-Bruno, la Banque Nationale de Saint-Bruno et le journal de Saint-Bruno. Ces partenaires ont pris un engagement de trois ans.

Ne soyez donc pas surpris de voir à Saint-Bruno un policier au volant d'une coccinelle : vous viendrez de croiser la nouvelle recrue du poste de police.

Depuis son lancement, la New Beetle a déjà permis de briser bien des barrières pour ne pas dire bien des cœurs : on se tourne sur son passage et on aborde volontiers son conducteur, ce qui contribue à créer de nouveaux liens entre la police et les citoyens.



« Vieillir en liberté, en toute Sûreté ! »

De la prévention auprès de la clientèle aînée dans un contexte de police de proximité

Par Lyse A. Chamberland

Lyse A. Chamberland a une maîtrise en criminologie. Elle a travaillé en milieu correctionnel pendant 15 ans avant de joindre, en 1992, les rangs de la Sûreté du Québec comme analyste en renseignements criminels. Actuellement chargée du développement de programmes de prévention adaptés à la police de proximité pour la Direction du soutien à la gendarmerie de la Sûreté, Mme Chamberland est aussi chargée de cours à l'Université de Montréal dans le cadre du programme de gestion appliquée à la police et à la sécurité.

En choisissant le modèle de police de proximité, la Sûreté du Québec s'engageait à offrir une prestation de services centrée sur les réalités propres des collectivités qu'elle dessert. Toutefois, l'ensemble du Québec n'a pas la même constellation de besoins, et la manière de les aborder doit varier selon la cohorte ciblée. Dans ce contexte, comment peut-on offrir un service personnalisé et uniforme à la grandeur du territoire ? Répondre à cette question, c'est trouver l'orientation à donner à la prévention faite par une police aux prétentions communautaires.

Nos démarches de consultation auprès des comités de sécurité publique et des citoyens eux-mêmes (au moyen de sondages) confirment leur vive préoccupation pour l'optimisation de la sécurité auprès des aînés. De surcroît, l'ONU a décrété 1999 L'Année internationale des personnes âgées. Voilà donc un terreau fort invitant pour tenter de développer une programmation préventive s'adressant spécifiquement aux aînés du Québec.

C'est ce défi qu'a voulu relever le Service des relations communautaires et qui a conduit à la conception de la trousse de prévention : « Vieillir en liberté, en toute Sûreté ! ». Notre propos, ici, est de vous faire partager les étapes de réflexion de la démarche entreprise par la Sûreté du Québec en vue de mettre sur pied un programme dont la particularité est de fournir aux policiers patrouilleurs ou aux parrains de municipalité des outils d'intervention préventive auprès de leur clientèle aînée.

La population aînée du Québec

Qui est-elle ? Que veut-elle ?

En prévention, il est essentiel de connaître et d'apprécier les particularités des individus visés pour bien adapter les interventions à eux. C'est en quelque sorte la partie analyse stratégique d'un processus de résolution de problèmes.

En ce qui concerne les personnes du troisième âge, de nombreuses études ont démontré à quel point le sentiment de sécurité est une composante importante de leur qualité de vie. Nos aînés, en effet, perçoivent comme très présente et imminente la menace à leur bien-être. Que ce soit à cause de leur isolement, des pertes normales de mobilité qui accompagnent le vieillissement ou encore de la place importante que prennent les médias dans leur routine journalière, elles sentent la sécurité de leur environnement menacée. Cette situation est surtout observée, du moins pour la Sûreté, dans les secteurs ruraux ou semi-ruraux. Les distances entre la résidence et les ressources sont d'importance. Le transport en commun est déficient ou carrément inaccessible.

Par ailleurs, il est vrai que la victimisation est plus fréquente chez les aînés. L'avancement en âge s'accompagne d'une forme de vulnérabilité sur le plan des compétences sociales et cognitives. L'aîné doit compter davantage sur son entourage et son réseau de services.

Contrairement à la croyance populaire, les aînés ne s'ouvrent pas facilement. Ils racontent généreusement des anecdotes, des faits divers, certaines farces, mais pour ce qui est de leurs émotions, de leurs angoisses, de leurs craintes, ils en limitent l'étalage. Ils ne veulent pas ennuyer les autres, les déranger ou laver leur linge sale en public. Ils gardent le silence sur certaines situations, ce qui limite substantiellement la résolution des problèmes d'abus ou de victimisation.

La part de responsabilité de la police

De tous les problèmes auxquels fait face une personne vieillissante au Québec, lesquels doivent être spécifiquement identifiés par la police ? Lesquels sont du ressort de la mission préventive d'un corps policier ?

À notre avis, la seule manière raisonnable et juste de répondre à cette question est de nous centrer sur la mission de sécurité publique. Cette mission balise bien les responsabilités de la police par rapport aux autres intervenants comme les services de santé ou les services sociaux.

Vieillir en liberté, en toute Sûreté !

L'analyse des différents problèmes du troisième âge nous a conduit à déterminer quatre zones d'intervention qui relèvent spécifiquement de la mission de la Sûreté. Il s'agit de :

- la prévention de la victimisation (par exemple, les crimes contre la personne ou les crimes économiques);
- la prévention des abus (négligences, violence psychologique);
- la prévention des blessures (accident d'automobile, chutes);
- l'intervention en situation d'urgence ou de sinistre (verglas, inondation, etc.).

Pour chacune de ces zones d'intervention, il existe une part propre de responsabilités policières et une part à partager avec les autres intervenants sociaux.

En raison de son rôle et de son image stratégiques, le policier peut exercer une grande influence sur la sécurité des aînés. Premier appelé en cas d'urgence, il aura un accès direct à leur foyer. Les aînés, dont l'éducation valorise le respect de l'uniforme et des rôles sociaux,

auront une écoute attentive au message transmis par celui-ci. De cette connaissance du contexte d'intervention découlent trois conclusions :

- Le policier est un témoin privilégié pour OBSERVER les menaces à la sécurité des aînés.
- Le policier possède une tribune et une crédibilité exceptionnelles pour ÉDUIQUER à la sécurité. Il sera écouté et cru.
- Le policier peut RÉFÉRER avec succès aux bons organismes la personne aînée fragile, et celle-ci acceptera son aide.

Seul, le policier n'aura qu'une incidence éphémère sur la sécurité de sa clientèle. La solution : mettre en place le bon réseau de prise en charge. La police communautaire est l'œuvre d'une collectivité, et non d'individus travaillant chacun de leur côté. Le policier n'est qu'un maillon de la chaîne, mais ce maillon peut activer tout un circuit d'entraide.

Les partenaires

« Vieillir en liberté, en toute Sûreté ! » devait se trouver un allié provincial de manière à solidifier cette chaîne à un niveau local. La Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) rassemble les clubs de l'âge d'or présents dans la plupart des municipalités du Québec. Ce partenaire inespéré, issu de la clientèle du territoire, permet à la Sûreté du Québec d'envisager un réel travail d'équipe et de croire au succès de l'aventure « Vieillir en liberté, en toute Sûreté ! ». Les aînés entendront donc le message de prévention par la voie de l'autorité (respect de l'uniforme) et celle des pairs (affinité avec les amis).

La boîte à outils

« Vieillir en liberté, en toute Sûreté ! » propose d'abord un Guide à l'intention du policier. Ce document trace le portrait de la clientèle, expose les composantes des problèmes retenus et identifie les facteurs de risque et de protection pour chaque zone d'intervention. Ce document de référence est accompagné d'outils pratiques dont voici quelques exemples :

- Une vidéocassette de sensibilisation. Il s'agit d'un outil d'animation et de discussion.
- Des fiches aide-mémoire qui concernent chacun des problèmes et qui donnent des trucs de prévention. Elles sont remises à la clientèle cible.
- Des plans d'atelier interactif ou de conférence (par exemple, un atelier sur la conduite automobile).
- Un canevas de calendrier d'événements, de bottin de ressources et de stands d'information.
- Un processus de résolution de problèmes adapté à la clientèle aînée.
- Une grille de dépistage des abus.

Les outils ont été conçus pour être diversifiés et adaptables. Chaque policier sera équipé pour répondre à une grande variété de besoins, mais toujours en fonction de la réalité propre de son territoire. L'objectif ultime est d'avoir un résultat réel sur la sécurité des aînés tout en restant dans son champ de responsabilité : observer, éduquer, agir et référer.

Nous sommes fiers du programme « Vieillir en liberté, en toute Sûreté ! ». D'abord, parce qu'il répond aux besoins des policiers soucieux d'offrir une réelle qualité de service à leur population, mais aussi parce qu'il permettra d'influencer le sentiment de sécurité de la clientèle visée, les aînés.

Ce programme n'aurait pu être possible sans l'appui de nos partenaires : Provigo, Pharmaprix, Protectron et la Banque nationale. Grâce à leur généreuse contribution, ils ont permis la production des différents outils de sensibilisation et d'intervention tout en démontrant l'importance qu'ils accordent au bien-être des aînés du Québec.

Évaluer

Pour ce qui est de l'évaluation de la performance du programme « Vieillir en liberté, en toute Sûreté ! », il faudra du temps. Après un an, son rendement sera mesuré afin d'ajuster les outils qui le composent.

Il faudra donc se fier à la philosophie de nos aînés : savoir attendre, observer, profiter de la vie et apprendre d'elle les vertus de la patience et de la sagesse. Faire de la police de proximité, n'est-ce pas permettre au citoyen de déteindre sur nos pratiques policières pour y mettre une couleur nouvelle et tellement plus vivante ?

La FADOQ : Partenaire incontournable!

Par *Claude D. Loisel*

Parmi l'ensemble des regroupements, associations et fédérations de toute nature, il convient de souligner, en cette Année internationale des personnes âgées, le rôle de la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ). Depuis plusieurs années, la FADOQ est reconnue comme porte-parole crédible pour les préoccupations des personnes âgées du Québec.

Toutes les personnes de 50 ans et plus qui payent une cotisation et qui adhèrent, soit à un club ou directement à une fédération régionale peuvent devenir membres de la FADOQ. Le coût de la cotisation varie entre 8 \$ et 12 \$ par année. Aujourd'hui, environ deux membres sur trois sont des femmes.

Sur le point de fêter son 30^e anniversaire, la Fédération compte déjà 275 000 membres regroupés au sein d'environ 900 clubs de l'âge d'or répartis sur tout le territoire du Québec. À peu de chose près, l'organisation régionale de la Fédération est calquée sur

l'organisation administrative du Québec. Notons cependant qu'il y a une plus forte concentration des clubs dans les régions périphériques de Montréal comme en Montérégie par exemple, ainsi qu'au sud de la région de Québec. La grande ville de Montréal ne constitue pas le noyau central de la FADOQ notamment parce que les personnes âgées disposent souvent d'autres lieux communs pour socialiser. Chacune des seize régions constituantes bénéficie de toute l'autonomie requise pour satisfaire les besoins de ses membres.

Les clubs de l'âge d'or fondent traditionnellement leur origine sur les besoins de socialisation des aînés, au sein des communautés rurales, qui désirent briser leur isolement physique et psychologique. Aujourd'hui, le mouvement s'étend et permet l'émergence de multiples initiatives qui procurent des activités divertissantes et qui contribuent au développement social. La liste des réalisations et des projets qui ont pris naissance grâce aux personnes âgées témoigne d'un souci constant de solidarité communautaire.

Certes, les clubs de l'âge d'or du Québec ont la réputation de rassembler des joueurs de cartes et de bingo! Mais, dans les faits, en plus de fournir une panoplie d'activités à caractère social, la FADOQ s'engage socialement en assumant pleinement son rôle d'interlocuteur privilégié. On note sa participation aux différentes tribunes régionales et provinciales où elle contribue à la définition des orientations des politiques publiques, à l'élaboration de programmes diversifiés et à l'amélioration des conditions de vie.

Parce qu'elle se considère représentative de la population âgée du Québec et qu'elle dispose effectivement de l'écoute des décideurs publics, la FADOQ est devenue un partenaire incontournable dans la réalisation de la mission de sécurité publique.

Pour plus d'informations concernant les clubs de votre région, communiquez directement avec la Fédération de l'âge d'or du Québec au numéro de téléphone **(514) 252-3017**.

LE PROGRAMME PAIR : DES TÉLÉPHONES SÉCURISANTS

Un contact quotidien avec nos aînés



Depuis 1990, le Service de police de Saint-Bruno de Montarville met de l'avant le programme PAIR (Programme d'assistance individuelle aux personnes retraitées) afin de sécuriser les aînés de la municipalité. Jusqu'à maintenant, dix personnes ont été secourues. Saint-Bruno est la deuxième ville canadienne à offrir ce service.

Le but du programme est d'offrir aux personnes retraitées un service quotidien d'appels téléphoniques afin de détecter des situations urgentes.

Nous visons comme objectif de maintenir l'autonomie des personnes du troisième

âge vivant seules en leur assurant une sécurité procurant ainsi une tranquillité d'esprit à elles ainsi qu'à leur famille et à leurs amis.

Un service d'appels informatisé entre en contact quotidiennement à une heure déterminée à l'avance avec l'usager du programme et fait entendre un message précis. Le fait de répondre au téléphone indique au commis-répartiteur du service de police que tout va bien. Cependant, s'il n'y a pas de réponse après trois appels téléphoniques, le système informatique déclenche une alarme et aussitôt un policier en service se rend chez l'usager pour y effectuer une vérification et

intervenir au besoin.

Pour y être admissible, il faut être résident de la municipalité, être âgé de 55 ans et plus et habiter seul.

Pour des renseignements sur ce programme vous pouvez communiquer avec :

Constable Réal Bilodeau
Responsable de la sécurité du citoyen
(450) 441-8310.

CRÉATION D'UNE TABLE DE CONCERTATION SUR LES PERSONNES ÂGÉES À QUÉBEC

À l'aube de l'an 2000, les services de police font face à une nouvelle réalité qui entraîne des conséquences sur leur travail. Le vieillissement de la population québécoise, conjugué à des mesures de compression budgétaire et de rationalisation dans les services offerts au public, oblige les policiers à modifier considérablement leurs méthodes d'intervention auprès des personnes âgées.

Le phénomène d'abus exercé à l'endroit des personnes âgées est de plus en plus connu, documenté, dénoncé. Les mécanismes d'action policière traditionnels doivent être adaptés à cette réalité de plus en plus complexe. Pour mieux protéger cette clientèle vulnérable, les services de police ont recours à une approche concertée réunissant des intervenants et des experts de différentes spécialités afin de poser des actions appropriées.

C'est dans cette optique que, depuis quelques mois, le Service de police de Québec participe à une table de concertation qui rassemble des représentants du CLSC de la Jacques-Cartier (Centre local de services sociaux), du centre hospitalier Chauveau, des services de police de la Haute Saint-Charles, de Val-Bélair, de Wendake ainsi que de certains organismes communautaires qui offrent des services aux aînés. Les activités de cette table ont conduit, le 19 janvier 1999, à la ratification du protocole de collaboration entre organismes concernant l'abus, la négligence et la violence à l'égard des personnes âgées résidant sur le territoire du CLSC de la Jacques-Cartier.

Ce protocole a pour but d'établir les modalités de fonctionnement entre les organismes afin d'assurer la cohésion des interventions après le dépistage d'une situation d'abus, de négligence ou de violence à l'égard des personnes âgées.

Afin de respecter les règles relatives à la divulgation des renseignements nominatifs à un autre organisme, un formulaire d'autorisation a été créé. L'aîné est invité à signer ce formulaire avant que toute information le concernant soit transmise.

Dans la pratique, cette entente de collaboration modifie l'approche des policiers. En plus de répondre aux demandes d'intervention d'urgence, ils doivent maintenant dépister les situations d'abus, de violence et de négligence et les référer aux partenaires. Lorsque les

policiers ont connaissance de tels cas, ils remplissent un formulaire d'autorisation et l'acheminent par télécopieur à l'organisme le plus approprié. Ils s'assurent ainsi de la rapidité de la transmission de l'information aux intervenants pour que les actions appropriées soient déployées. Habituellement, les cas sont référés au CLSC de la Jacques-Cartier qui voit à leur prise en charge 24 heures par jour, sept jours sur sept, grâce au concours du Service d'urgence sociale de Québec. De plus, le CLSC veille à ce qu'un hébergement temporaire ou permanent soit accessible au besoin.

On saisit rapidement l'importance de l'implication des policiers qui sont dans une position privilégiée pour détecter les situations à dénoncer. De plus, depuis le lancement du partenariat, le Service de police s'occupe activement de la promotion et de la mise en œuvre du protocole lors d'événements publics qui s'adressent à une clientèle aînée.

Quant au CLSC, par un entente de collaboration, il a jusqu'à maintenant analysé sept références dont trois concernent de l'abus financier. En plus d'animer les rencontres de la table de concertation locale, il assume la responsabilité de former et de mettre à jour des habiletés de ses partenaires. On évalue actuellement

la possibilité de réaliser des alliances avec d'autres CLSC afin d'étendre la démarche sur l'ensemble du territoire.

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez entrer en communication avec l'agent Stéphane Ruel au numéro suivant : **(418) 691-7192.**



Bilan du séminaire Intersection 1998

Par Marie-France Renaud, sexologue BA Spécialisée en criminologie et violence et société, Cert(s). Consultante en communications organisationnelles MA. Étudiante au Doctorat en communication, UQAM

Le mercredi 9 décembre 1998 avait lieu, au Collège John Abbott situé à Sainte-Anne-de-Bellevue, le 6^e séminaire de travail Intersection sur la police professionnelle de type communautaire. Le thème était : « Le leadership et la mobilisation : le rôle des acteurs municipaux dans la mission de la sécurité publique ». La Gendarmerie royale du Canada était l'hôte de cet événement en collaboration avec le département des techniques policières du Collège John Abbott. Plus de 400 personnes se sont réunies dont des policiers, des membres d'organismes communautaires et institutionnels ainsi que des représentants du monde municipal, pour échanger sur leurs pratiques et expériences dans le domaine policier.

En matinée, des conférenciers ont partagé leur vision du leadership et de la mobilisation alors qu'en après-midi, les participants étaient invités à assister à divers ateliers.

Tout d'abord, M. Réal Jacob¹, professeur à l'Université du Québec à Trois-Rivières, a présenté les bases conceptuelles du leadership et de la mobilisation dans un contexte de changement organisationnel. Par la suite, M. Maurice Richard, préfet de la Municipalité régionale de comté (MRC) de Bécancour, a livré son expérience sur le leadership et la mobilisation de l'entente conclue avec la Sûreté du Québec pour la desserte policière. Subséquemment, M. Serges Bruneau et Mme Renée Levaque-Charron ont présenté un outil conçu par le comité de travail sur le « Guide d'amélioration de la sécurité des familles dans leur milieu de vie » pouvant être utilisé dans l'exercice d'un leadership municipal en sécurité publique. Finalement, Mme Véra Danyluk, présidente de la Communauté urbaine de Montréal, a prononcé une allocution portant sur les rôles respectifs des acteurs politiques en matière de mobilisation dans un contexte d'implantation et de maintien d'une police de type communautaire.

Nous vous présentons ici un résumé des ateliers de l'après-midi.

Atelier 1 : « La place des habiletés politiques dans la fonction policière. »

Cet atelier a permis aux personnes d'échanger sur la place qu'occupe actuellement la réalité politique dans l'expérience professionnelle du policier. La collectivité policière détient la formation et l'expérience pour gérer la réalité criminelle avec tout ce qu'elle comporte. L'adoption du modèle communautaire impose une philosophie, une dynamique de travail qui laisse une grande place à l'écoute des besoins signifiés aux policiers, en partie par les élus. Comment composer avec ces demandes ? Comment tracer les limites des besoins liés à la sécurité publique ? Comment demeurer centré sur la mission policière tout en répondant aux besoins signifiés par le demandeur-contribuable ? Comment conserver sa neutralité à travers les divergences politiques ? Telles étaient les questions sur lesquelles les participants se prononçaient.

Voici quelques commentaires de policiers et de maires recueillis durant cet atelier :

- « Dans ce contexte, il faut penser à court terme parce qu'il faut penser à la réélection. » (*Commentaire d'un policier*)
- (En désaccord) il faut : « aller en politique non pas pour le pouvoir, mais pour servir. » (*Maire*)
- « Il y a deux types de politiciens : ceux qui y sont pour le pouvoir et ceux qui y sont pour le service (...) les jeux de coulisses sont bien réels (...) si les policiers sont au service des politiciens, on retourne à la case départ. » (*Policier*)
- « Lorsque deux pouvoirs s'ignorent, ça ne marche pas, il faut donc être conscient des atouts de chacun. Les policiers et les élus ont le même mandat, sauf que l' élu ne peut pas bien appliquer son rôle de décideur s'il ne connaît pas bien la police. » (*Maire*)

Il semble y avoir divergence d'opinion sur la question de la distribution du pouvoir : certains situent les pouvoirs et les influences « en haut de la pyramide » tandis que d'autres situent le plus grand pouvoir politique entre les mains du citoyen.

L'habileté politique est définie comme étant « la force, le pouvoir et l'influence utilisés de façon stratégique ». Certains ont réagi à cette définition de la façon suivante :

- « Il est incontournable de s'asseoir avec les élus. » (*Policier*)
- « Les citoyens sentent que leurs demandes envers la police ont plus de poids non seulement parce qu'ils paient des taxes, mais surtout grâce à l'émergence d'une structure facilitant les échanges entre citoyens et policiers. Les élus admettent avoir plus de pouvoir tout en avouant qu'ils ne sont pas spécialistes pour autant du domaine policier. » (*Maire*)

Pour résumer les échanges concernant la dimension humaine - recherche du mieux-être, besoins psychosociaux, réactions humaines, besoin de pouvoir -, il semble que la qualité des relations entre les policiers et les élus repose sur la perception qu'ils ont les uns des autres. C'est surtout en ce qui concerne la nature des motivations (budget, quête de pouvoir et de leadership) qu'il n'y a pas consensus. Dans un autre échange portant sur le même thème, on s'est entendu pour dire que les deux parties peuvent user de leurs habiletés politiques, et ce, de façon constructive si elles mettent à contribution les concepts tels que la collaboration, la transparence et la démocratie. On devrait également démystifier les enjeux politiques actuels et clarifier les attentes de chacun, surtout en ce qui concerne les questions d'entrée et de sortie d'argent, afin d'éviter des conflits d'intérêts personnels.

Atelier 2 : « Les instances municipales et leur rôle dans les orientations policières. »

Cet atelier avait pour but de préciser le rôle des élus et de leur administration en matière de sécurité publique (étant donné les responsabilités qui leur incombent en vertu de la *Loi sur les cités et les villes*) et de voir dans quelle mesure le modèle de police professionnelle de type communautaire peut répondre aux attentes des élus et de la communauté.

Quatre acteurs influents du domaine policier participaient à la table ronde de cet atelier et composaient le panel présenté à cet atelier : M. Jean-Claude Patenaude, conseiller municipal à la ville de Saint-Hyacinthe (ex-directeur de police), M^e Bernard Boivin, avocat pour le ministère de la Sécurité publique (ex-patrouilleur et enquêteur à la Sûreté du Québec), M. Jean-Yves Sirois, membre du Service général d'inspection du ministère de la Sécurité publique (inspecteur-chef à la SQ) et M. Claude Vézina, directeur du Centre international de prévention de la criminalité.

Voici quelques éléments importants soulignés par les participants à la table ronde :

L'article 52 de la *Loi sur les cités et villes* est interprété de la façon suivante : « Le maire est le chef exécutif de la fonction municipale ; il exerce le droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur tous les départements, les fonctionnaires et les employés de la municipalité. Il voit à ce que la disposition de la loi et des règlements soit impartialement mise à exécution. »

Dans son exposé, M^e Boivin explique un par un les articles qui dictent les rôles des différentes parties. Il cite, entre autres, une jurisprudence sur la relation d'autorité entre les parties : « Compte tenu de ce qui précède sur le plan hiérarchique, on doit conclure que le maire et le conseil ont priorité sur le directeur général et le directeur de police sur presque l'ensemble de leur gestion. Il n'appartient certes pas au conseil municipal de s'ingérer dans le caractère opérationnel de son service de police, mais il est de son devoir de s'assurer de son intégrité. »

Tel qu'exposé par M. Sirois, la *Loi sur l'organisation policière* précise aux articles 174 et 175 les champs d'intervention du Service général d'inspection : « Dans le but de favoriser l'efficacité des services de police au Québec, le ministre assure un service général d'inspection de l'administration de la Sûreté du Québec, des autres corps de police, de leurs activités, de celles de leurs membres et des constables spéciaux. L'article 175 prévoit la fréquence d'une telle inspection à tous les cinq ans. Le ministre peut également en tout temps, de sa propre initiative ou à la demande d'une municipalité, d'un groupe de citoyens ou d'une association chargée de défendre les intérêts des membres des corps de police, procéder à une telle inspection. De plus, M. Sirois ajoute que : « Dans la majorité des cas, on remarque l'absence d'orientations, d'attentes ou de besoins signifiés en matière de sécurité publique par les autorités municipales à l'endroit du corps policier ». Le Service général d'inspection recommande aux directeurs de police de s'enquérir des attentes et des orientations de la ville en sécurité publique. On leur recommande aussi de faire adopter leur planification annuelle par le Conseil de ville en même temps que le budget.

Une question semble avoir retenu l'attention d'un grand nombre :

— « Je pense aux relations élus/policiers et aux services de police qui sont en relation avec plusieurs élus de différentes municipalités. Comment va-t-on concrétiser, à l'échelle régionale, cette relation entre les élus et les policiers étant donné la diversité des priorités de chacune des municipalités concernées ? » (*Policier*)



Atelier 3 : « Réorganisation, fusion, regroupement : une occasion de repenser la police. »

Un grand nombre de municipalités sont engagées dans un processus de réflexion relativement aux services offerts par leur corps de police respectif. Cette période de remise en question devrait également interpeller les groupes et les individus afin qu'ils profitent de l'occasion de contribuer à la réflexion visant à doter leur communauté d'un modèle de police vraiment communautaire. Les participants de cet atelier étaient donc appelés à mettre en commun leur propre réflexion pour alimenter ce processus de redéfinition de la police au Québec.

Les participants ont donc dégagé, selon leurs perceptions, ce qui serait souhaitable de retrouver dans le processus d'implantation de la police communautaire. Voici quelques exemples et quelques réalités dont il faut tenir compte :

- de nombreuses résistances à l'implantation du modèle proviennent des gestionnaires (du haut de la pyramide organisationnelle). Il faut donc travailler sur leur perception envers ce modèle;
- la liberté d'action en résolution de problèmes est une prérogative vivement appréciée;
- la délégation doit céder la place à l'habilitation;
- la confiance est un élément incontournable;
- l'erreur doit être perçue comme étant une conséquence normale de la créativité et non un échec, autant par les policiers que par les gestionnaires;
- les objectifs prioritaires des citoyens ne concordent pas toujours avec ceux des policiers;
- la police n'a pas le mandat de plaire ou de séduire comme une entreprise qui veut vendre un produit.

En résumé, la qualité du climat à travers lequel s'amorcent les changements semble être, pour les participants de cet atelier, l'élément majeur à redéfinir dans le cadre d'une police repensée. En effet, c'est dans l'essence d'un dialogue autant entre policiers et élus, entre policiers et citoyens, qu'entre syndicats, policiers et élus que résident les ressources enrichissantes qui permettront au modèle communautaire de légitimer sa raison d'être.

Atelier 4 : « Initiation à la police professionnelle de type communautaire »

Lors de cet atelier, les participants, comme à chaque année, sont initiés au modèle de résolution de problèmes. De plus, ceux-ci sont appelés à amorcer une réflexion orientée par les questions suivantes : Qu'est-ce que la police professionnelle de type communautaire ? Le maintien de l'ordre par la résolution de problèmes est-il une activité parallèle ou complémentaire ? Quelle place occupera la prévention dans ce type d'approche policière ?



Conclusion

Plusieurs types de discours ont émergé des ateliers de la journée : d'une part, des discours de surface, « politically correct », qui expriment ce qui devrait se faire, les idéaux, ce qu'on voudrait s'entendre dire et faire ; d'autre part, des discours beaucoup plus chargés entre lesquels se fondent et se confondent pouvoirs et nature humaine reflétant les vrais enjeux politiques. Il semble que, en cette période de remise en question et de concertation entre les différents paliers des pyramides organisationnelles, les participants aient exprimé à la fois avec malaise et facilité la difficulté à disposer d'un certain ethnocentrisme chez les policiers et les élus (c'est-à-dire une « tendance à privilégier le groupe social auquel on appartient et à en faire le seul modèle de référence » - Petit Robert). Ces rapports, qui semblent pour l'instant un peu chaotiques permettront sans doute l'émergence de nouveaux modèles mieux adaptés en fonction de l'objectif de tous, soit le bien commun.

Élus comme policiers veulent clairement satisfaire le client, le contribuable, le citoyen, bref, ceux et celles envers qui est redistribué le véritable pouvoir et envers qui le travail des policiers et des élus prend son sens. Les échanges exprimés à l'intérieur du séminaire avec la spontanéité des parties concernées serviront, nous le souhaitons, à enrichir les réflexions tout en clarifiant et en validant les rôles de tout un chacun dans l'application du modèle de police communautaire. La volonté de poursuivre le travail déjà commencé en ce sens au Québec se structure de mieux en mieux. Bien qu'il reste encore beaucoup à faire, nous avons noté chez les participants un souci et une intention extraordinaires de faire le mieux possible avec les ressources disponibles, autant de la part des élus que des policiers. C'est cette énergie qui stimulera le changement vers une police qui répondra véritablement aux besoins des citoyens québécois.

1. Réal Jacob, titulaire adjoint, Chaire Bombardier en gestion du changement technologique, Institut de recherche sur les PME, département des sciences de la gestion et de l'économie, Université du Québec à Trois-Rivières. real_jacob@uqtr.quebec.ca