



Le défi du service à la clientèle

Il y a déjà un an, en mars 2002, nous lançons le premier numéro du bulletin *Agir Ensemble*. Notre objectif de départ était le suivant : établir un canal de communication permanent avec les élus des municipalités que nous desservons et avec nos gestionnaires locaux, dans le but de les tenir informés de l'évolution du dossier de la réorganisation policière. Seulement neuf des intégrations avaient alors eu lieu. Beaucoup de chemin a été parcouru depuis. Aussi, douze mois plus tard, quarante-six services de police se sont joints à notre organisation.

Comme il reste encore quelques dossiers d'intégration en traitement, nous vous présenterons un bilan de l'opération dans une édition spéciale qui paraîtra prochainement.

D'ici là, dans la foulée du dernier numéro, où nous avons surtout donné la parole aux anciens et nouveaux policiers intégrés, nous sommes allés rencontrer les élus de trois municipalités nouvellement desservies par la Sûreté du Québec, soit Shawinigan, Sorel-Tracy et Saint-Rémi.

Les élus de ces municipalités qui ont choisi la Sûreté pour assurer la sécurité des citoyens de leurs communautés veulent des résultats dès cette année. En somme, ils s'attendent à ce que la Sûreté « livre la marchandise ». Voilà notre défi le plus important : la qualité du service, pour l'ensemble de nos clientèles.

On sait que les choses essentielles dans la vie sont souvent des choses simples. L'énoncé reflète très bien le pragmatisme des élus dans les attentes qui nous ont été communiquées. Assurer une présence active et soutenue dans la communauté, en appui à l'implantation de notre modèle de police de proximité,

voilà qui résume assez bien l'objectif que nous devons viser.

À cet égard, la présente édition contient un article de madame Sophie-Laurence Lamontagne, ethnologue. Il traite du virage communautaire des organisations policières. Les notions de parrainage de municipalités et de participation active y sont notamment introduites, dans le contexte spécifique de la Sûreté du Québec.

Alors que nous travaillons avec enthousiasme à l'organisation du deuxième forum national des comités de sécurité publique, qui aura lieu les 23 et 24 avril prochains à Saint-Hyacinthe, nous avons cherché à stimuler l'intérêt de l'ensemble de nos lecteurs par la publication d'entrevues avec les élus municipaux, de même que par ce texte sur la police communautaire, rédigé par une chercheuse du milieu universitaire. Nous espérons avoir atteint notre objectif et nous vous souhaitons bonne lecture.



Florent Gagné
Florent Gagné
Directeur général

Sommaire

Sondage CROP-EXPRESS	2
Entrevues avec trois élus de municipalités nouvellement desservies	3
Le virage communautaire des organisations policières	5
Le 2 ^e Forum des comités de sécurité publique	8

LE 2^e FORUM DES COMITÉS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

AGIR ENSEMBLE

LA SÉCURITÉ PUBLIQUE UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

LES 23 ET 24 AVRIL PROCHAINS, À SAINT-HYACINTHE

RÉDACTION DU BULLETIN



Agir Ensemble est publié par la Sûreté du Québec.
Ce bulletin est également disponible sur Internet :
www.surete.qc.ca

Comité de rédaction

Luc Gagné, Grande fonction de l'Administration
Lorraine Parenteau, Direction des communications
Collaborateur : Lt. Richard Tremblay

Pour joindre le comité de rédaction

Comité de rédaction du bulletin Agir Ensemble
Sûreté du Québec
1701, rue Parthenais, bur. 7.00
Montréal (Québec)
H2K 3S7
Courrier électronique : agir-ensemble@surete.qc.ca



Guichet unique d'information

Pour transmettre vos questions et commentaires
concernant la réorganisation policière,
voici les coordonnées pour nous joindre :

Téléphone : (514) 598-4802
Courrier électronique :
reorganisation-policiere@surete.qc.ca
Adresse postale :
Comité de rédaction du bulletin Agir Ensemble
Dossier réorganisation policière
Sûreté du Québec
1701, rue Parthenais, bur. 3.02
Montréal (Québec)
H2K 3S7

SONDAGE CROP-EXPRESS

La Sûreté récolte une excellente note de **80 %**

La Sûreté du Québec s'est jointe au sondage Crop-Express* de décembre 2002 pour mesurer le degré de satisfaction de la population québécoise à son égard.

Les résultats de ce sondage indiquent que : **80 % des personnes interrogées se sont déclarées très satisfaites ou satisfaites du travail de la Sûreté du Québec.** Les entrevues téléphoniques se sont déroulées entre le 10 et le 18 décembre dernier, auprès de 1000 personnes réparties comme suit :

Montréal métro :	500
Québec métro :	200
Ailleurs au Québec :	300

VOICI LES QUATRE QUESTIONS POSÉES ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

- 1** Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été en contact avec un membre de la Sûreté du Québec ou fait appel à un membre de la Sûreté ?
14 % des personnes interrogées ont répondu **oui**
(11 % à Montréal, 16 % à Québec et 18 % ailleurs au Québec).
- 2** Pour quel motif ou dans quelles circonstances avez-vous eu affaire à un membre du personnel de la Sûreté ?

Infraction au Code de la route	19 %
Dans le cadre de son travail	14 %
Accident de la route	13 %
Conversation informelle	12 %
Signaler un acte de désordre	9 %
Renseignements généraux	8 %
Vol par effraction	6 %
Rapporter un crime	5 %
Autres motifs et circonstances	10 %
Pas de réponse	4 %
- 3** Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait de ce contact avec la Sûreté du Québec ?

Très satisfait ou plutôt satisfait	74 %
Plutôt insatisfait et très insatisfait	19 %
Pas de réponse	7 %
- 4** En général, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait du travail de la Sûreté du Québec ?

Très satisfait ou plutôt satisfait	80 %
Plutôt insatisfait et très insatisfait	10 %
Pas de réponse	10 %

*Chaque mois, la firme Crop réalise des entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon de la population du Québec sur diverses questions. La marge d'erreur de ces sondages est de 3 %.

Entrevues avec trois élus

de municipalités nouvellement desservies

La réorganisation policière, qui sera complétée sous peu, aura très profondément marqué l'évolution de la desserte policière au Québec. Les statistiques à ce sujet sont fort éloquentes. Alors que le Québec comptait 125 corps de police municipaux en décembre 2000, on n'en dénombre que 46 au 1^{er} mars 2003.

À elles seules, les fusions municipales ont conduit au regroupement d'une vingtaine de corps policiers municipaux, notamment à Longueuil, Gatineau, Québec, Trois-Rivières et Shawinigan. Puis, dans le sillon de la réforme de l'organisation municipale, celle de l'organisation policière a mené à l'abolition de quelque soixante corps policiers municipaux. Certaines villes ont choisi de mettre en commun leurs ressources, par le biais d'une régie inter-municipale de police. La Sûreté du Québec s'est vu confier la desserte de plusieurs dizaines de municipalités anciennement desservies par 46 corps policiers municipaux.

L'équipe de rédaction d'*Agir Ensemble* est allée rencontrer trois élus de ces municipalités desservies par la Sûreté du Québec. Par nos questions, nous avons cherché à connaître le contexte à l'intérieur duquel ils ont fait le choix d'être desservis par la Sûreté, de même que leurs attentes envers notre organisation. Nous tenons ici à remercier madame Lise Landry, mairesse de Shawinigan, monsieur Marcel Robert, maire de Sorel-Tracy et madame Louise Lefrançois, conseillère municipale de Saint-Rémi, qui ont accepté de nous recevoir à leurs bureaux.

Le choix des élus

Deux des municipalités dont nous avons rencontré les élus comptent moins de 50 000 habitants. Ainsi, Sorel-Tracy et Saint-Rémi auraient pu décider de maintenir leur corps de police, à la condition de satisfaire aux exigences du premier niveau de services, conformément à la *Loi concernant l'organisation des services policiers*. Elles ont opté pour la Sûreté du Québec.

Pour les municipalités de 50 000 habitants et plus, comme Shawinigan, la loi prévoyait une desserte par un corps de police municipal. Cependant, étant donné que la ville a atteint ce seuil à la suite d'un regroupement municipal, elle a été autorisée, par le ministre de la Sécurité publique, à être desservie par la Sûreté du Québec.

Un rapport coûts-bénéfices avantageux

Il est certain que la question financière a joué un rôle prépondérant dans le choix des élus. Le rehaussement des exigences du premier niveau de service aurait nécessité des coûts supplémentaires de mise à niveau.

À Saint-Rémi, municipalité d'un peu moins de 6 000 habitants, le

budget du service de police était déjà de 1,2 M\$ avant la réorganisation policière. Pour satisfaire aux exigences de la loi, il aurait fallu le hausser à 1,6M\$, principalement pour acquérir de nouveaux équipements mais aussi pour développer l'expertise du personnel policier. Une dépense publique de cette importance devait être considérée avec beaucoup d'attention. Finalement, sur la base de la nouvelle grille de tarification des services de la Sûreté du Québec, la facture s'établit à 750 000 \$. Ce qui représente une économie très substantielle. Autre avantage significatif : comme les ententes de service ont une durée de dix ans, cela permet aux élus de planifier les dépenses à plus long terme.

« C'est sûr que c'est difficile de prendre la décision d'abolir un corps de police qui a 80 ans d'histoire, mais si on regarde ce que ça aurait coûté de se conformer à la loi, en plus des conventions, des salaires à négocier puis des équipements à changer, ça explique sûrement pourquoi le conseil de ville a pris une décision unanime de passer à la Sûreté », nous a confié la conseillère municipale de Saint-Rémi.



« Ce n'est pas parce que ça coûte moins cher qu'on a moins de services, d'autant plus que maintenant on a plus de moyens et plus d'équipements ».

Mme Louise Lefrançois
Conseillère municipale
de Saint-Rémi

Au-delà des économies, la qualité du service !

Cependant, comme pour la mairesse de Shawinigan et le maire de Sorel-Tracy, qui ont aussi mis en valeur l'importance des économies réalisées, il fallait plus que cela. Il fallait que la Sûreté du Québec garantisse la qualité du service et que l'intégration du personnel policier et civil se déroule de façon harmonieuse. À ce chapitre, les trois élus que nous avons rencontrés dressent un bilan positif. « Avec la Sûreté, nous avons un service de police équivalent à ce qu'on avait avant, même qu'à plusieurs égards le service est supérieur », a déclaré le maire de Sorel-Tracy, M. Marcel Robert. « Comme tous nos policiers ont été intégrés à la Sûreté du Québec avec des perspectives de carrière plus intéressantes, des conditions de travail et des niveaux de salaire plus intéressants, on peut dire que ça été un bon marché pour tout le monde », a-t-il ajouté.

Il n'y a donc pas que les économies qui ont pesé dans la balance, quand les élus ont fait le choix d'être desservis par la Sûreté. S'il est vrai qu'on a d'abord parlé d'argent, une fois la question réglée, on a surtout parlé de services. « L'engagement de la Sûreté à aller de l'avant, dans le développement de sa police de proximité et de ses programmes de prévention, a été pour nous un enjeu majeur », a dit le maire Robert. « Les gens ont toujours dans l'idée que la Sûreté du Québec c'est une police d'autoroutes. On ne pensait pas qu'ils pouvaient être aussi proches du citoyen.

Suite en page 4...



« Les gens ont toujours dans l'idée que la Sûreté du Québec c'est une police d'autoroutes. On ne pensait pas qu'ils pouvaient être aussi proches du citoyen. Nous, on est pour une police de proximité et c'était important que la Sûreté nous garantisse qu'elle va aussi dans ce sens-là ».

Mme Lise Landry
Mairesse de Shawinigan

... suite de la page 3

Nous, on est pour une police de proximité et c'était important que la Sûreté nous garantisse qu'elle va aussi dans ce sens-là », a souligné la mairesse de Shawinigan, Mme Lise Landry.

Les intégrations des corps policiers de Sorel-Tracy et de Shawinigan sont encore très récentes. Elles ont eu lieu en fin d'année 2002, soit le 9 et le 17 décembre. Aussi, du côté des élus représentant ces deux municipalités, on annonce qu'on sera très vigilants au cours de la prochaine année, pour tout ce qui touche à la qualité du service.

Sur ce point, la conseillère de Saint-Rémi est rassurante. Au terme d'une première année à la Sûreté, le service de police municipal ayant été aboli le 4 février 2002, sa perception est positive. « Ce n'est pas parce que ça coûte moins cher qu'on a moins de services, d'autant plus que maintenant on a plus de moyens et plus d'équipements », a-t-elle précisé.

Une desserte policière différente qui nécessite des adaptations

Pour les élus et la population, habitués à voir les policiers patrouiller uniquement dans leur municipalité, à partir d'un poste situé sur leur territoire, la prise en charge par la Sûreté marque un changement d'importance. Comme l'organisation des services et la planification des activités se fait maintenant à l'échelle de la MRC, cela demande un certain temps d'adaptation. Notamment pour les villes-centres, habituées à ce que les effectifs policiers soient concentrés exclusivement sur leur territoire.

Les citoyens également doivent s'adapter. À Sorel-Tracy, par exemple, on se questionne quant au fait que les appels de police soient maintenant pris en charge par le Centre de télécommunications du district de la Montérégie, situé à Boucherville. « Ils ont toujours été habitués d'avoir le poste de police en ville, d'avoir quelqu'un de présent 24 heures sur 24. Là, c'est évident qu'on se retrouve dans un autre modèle », nous confiait le maire de Sorel. Aussi, le délai de réponse aux appels sera selon lui un facteur déterminant pour les citoyens de sa communauté.

« Le citoyen d'aujourd'hui a changé sa façon de vivre et on s'attend à ce que la police s'adapte à cette évolution »

M. Marcel Robert
Maire de Sorel-Tracy

« Ce que je trouve le plus difficile avec ce corps de police là, c'est qu'avant je traversais de l'autre côté du couloir de l'hôtel de ville et le directeur de police était là. Je pouvais savoir tout de suite ce qui ne fonctionnait pas. Je pouvais aussi lui faire part des préoccupations des citoyens et régler des problèmes sur le champ », a souligné la mairesse Landry. C'est pourquoi les trois élus que nous avons rencontrés comptent jouer un rôle très actif au comité de sécurité publique, en plus de développer des liens privilégiés avec le directeur du poste.

Une bonne partie de leurs échanges des prochains mois portera certainement sur la priorité à accorder aux secteurs de patrouille, dans le but de mieux tenir compte des besoins spéci-

ifiques de ces communautés nouvellement desservies ainsi que des problématiques de sécurité publique qui leur sont propres.

Comme dans tout changement, une période d'adaptation sera bien sûr, nécessaire. Les élus le savent et sont confiants que la bonne communication établie avec la Sûreté du Québec permettra d'apporter les ajustements nécessaires. Ils ont toutefois les yeux bien ouverts et s'attendent à ce que la Sûreté réponde adéquatement à leurs attentes.

Faire nos preuves

Les nouvelles municipalités de Sorel-Tracy et de Shawinigan étant elles-mêmes au cœur de la réorganisation municipale, leurs représentants savent très bien ce que cela implique de vivre une période d'adaptation. « Sur le plan municipal, à Shawinigan, je demande aux citoyens des sept municipalités regroupées d'avoir de la patience. De nous donner la chance de faire nos preuves. Je suis donc prête à le faire aussi avec la Sûreté du Québec. Sauf que je n'attendrai pas deux ou trois ans. Les gens veulent des résultats dans la première année », a fait valoir la mairesse Landry.

Des attentes importantes

À Saint-Rémi, au cours des prochaines semaines, on s'attend à ce que la Sûreté accentue sa présence dans le milieu pour sécuriser encore davantage la communauté. « Il y a un an, lors de l'intégration, la présence des policiers dans le milieu était très bonne. Les policiers avaient visité les commerces et les groupes communautaires.

Il me semble que la présence communautaire a diminué et que le temps serait venu de faire une relance, d'assurer une présence plus active, de faire davantage de publicité et de mieux faire circuler l'information », a tenu à faire savoir la conseillère municipale.

Du côté de Sorel-Tracy le message est le même. On compte beaucoup sur la Sûreté du Québec pour contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens. On s'attend à ce que les policiers descendent de leurs voitures pour parler aux gens. On s'attend aussi à ce qu'il y ait des patrouilles à pied de même que des patrouilles à vélo. « Le citoyen d'aujourd'hui a changé sa façon de vivre et on s'attend à ce que la police s'adapte à cette évolution », a souligné le maire Robert.

Faire équipe pour l'avenir

Le niveau de confiance est très bon chez les élus que nous avons interviewés. Au fil de nos rencontres, les mots associés, partenaires et équipes ont constamment servi de référence aux commentaires que nous avons recueillis de la part des élus. Pour la mairesse de Shawinigan, la Sûreté fait aujourd'hui figure d'allié de premier plan pour la réussite du regroupement municipal. « La Sûreté est en alliance avec nous. Ce n'est plus juste une question d'économie d'échelle. Pour réussir le regroupement municipal, nous avons besoin que la Sûreté nous accompagne, qu'elle donne un bon niveau de service, une bonne qualité de vie à nos citoyens », nous a-t-elle dit en conclusion.

De son côté, bien que l'intégration soit encore récente, le maire de Sorel-Tracy a parfois l'impression que « la Sûreté est une véritable extension d'un service municipal à part entière ». Ce qui est certainement de bon augure pour l'avenir, puisque la Sûreté du Québec, plus que jamais, veut être à l'écoute des besoins de ses partenaires municipaux.

Le virage **communautaire** des organisations policières

Sophie-Laurence Lamontagne
Ethnologue,
DIS International, Québec

L'article qui suit est extrait de *L'annuaire du Québec 2003*, publié aux Éditions Fides, un ouvrage de référence sur l'état de la situation au Québec. Il présente un bref tour d'horizon du virage communautaire amorcé par les organisations policières, avec en toile de fond quelques exemples tirés des expériences vécues à la Sûreté du Québec. C'est pourquoi nous le reproduisons dans son intégralité, pour le bénéfice de nos lecteurs.



Sans que les citoyens n'en saisissent dans l'immédiat toute la portée, les organisations policières ont amorcé un virage dans leur pratique, qu'il s'agisse des services de police municipale ou de la Sûreté du Québec. Les transformations, qui ne sont d'ailleurs pas terminées puisqu'il s'agit d'un processus continu, se sont échelonnées sur plus d'une décennie et ont donné lieu à la *Loi sur la police* (L.Q. 2000, c.12) qui succède à l'ancienne loi sur la police et à celle sur l'organisation policière et qui établit, dans un de ses chapitres, le caractère communautaire de l'action policière. Loin d'être une mode passagère, ce virage se veut un choix éclairé pour le présent et pour l'avenir. Il introduit le citoyen comme partenaire actif dans le maintien et l'amélioration de la sécurité publique.

L'harmonisation des services policiers aux besoins des collectivités est, de ce fait, au cœur de ce virage et concrétise un rapprochement entre le simple citoyen et la police. La perception que l'un a de l'autre est en train de subir une nette métamorphose et les interactions, partenariats et projets communautaires entre policiers et groupes de citoyens sont devenus non des actes isolés qu'on se plaît à citer au passage, mais des composantes de la vie quotidienne des collectivités.

Selon les organisations policières ou les approches communautaires privilégiées, on parle désormais de *police communautaire*, de *police de quartier* ou encore, comme c'est le cas à la Sûreté du Québec, de *police de proximité*. Ce nouveau

vocabulaire recouvre un ensemble de grands principes qui par ailleurs ont une longue histoire, toute britannique à l'origine. Sir Robert Peel, ministre de l'Intérieur du parlement de Grande-Bretagne en fut le concepteur et le maître d'œuvre dès 1829. Aujourd'hui, ces grands principes réaffirmés sont adoptés puis adaptés à l'action policière en France, en Belgique, aux États-Unis, etc. Dans le cas bien précis du Québec, ils ont fait l'objet de projets pilotes, d'expérience terrain en milieu urbain comme en milieu rural.

Des obstacles sur la voie du changement

Malgré les incontestables avantages qu'en retirent tous les groupes sociaux et toutes les organisations policières, quelques obstacles ont parsemé le cours du changement. D'une part, on s'est inquiété tant du côté policier que civil de l'impact d'un tel virage sur la résolution des affaires criminelles et sur le respect de lois, pour ne citer que ces deux exemples. Les policiers avaient été habitués et formés à la pratique action-réaction qui gérait en quelque sorte le savoir être et le savoir-faire de la police. La population s'était vue, de la sorte, protégée sans être fréquemment consultée et craignait avec les transformations inhérentes à ce virage d'être fréquemment consultée et moins bien protégée. Simple calcul d'efficacité pensait-on : le temps, l'argent et l'énergie mis au service de l'action communautaire serait puisé



Suite en pages 6 et 7...

... suite de la page 5

à même certains services du modèle connu, ce qui équivaldrait à perdre des éléments rassurants de ce modèle. C'était, on le constate aujourd'hui, sans compter sur l'outil premier de l'approche communautaire, la prévention - et en particulier la prévention en matière de criminalité - qui fait jour après jour la preuve de son efficacité.

D'autre part, un second obstacle à surmonter a été de convaincre tous les policiers, peu importe l'ordre hiérarchique, du fait que le changement à instaurer ne camouflait pas une dépréciation du travail accompli jusqu'alors par la police, mais plutôt une valorisation des compétences et une harmonisation du travail aux besoins des collectivités, elles-mêmes en constant renouvellement.

À cet égard, il est clair et compris de tous, maintenant, comme le souligne fort à propos le document de présentation de la politique ministérielle intitulé *Vers une police plus communautaire*, que « l'approche communautaire ne remplace pas l'action policière traditionnelle de nature réactive, qui demeure nécessaire »; elle s'y combine pour améliorer la sécurité publique. La pratique policière n'y a donc rien perdu, au contraire. Elle a pu s'enrichir de nouvelles approches au plan de la structure organisationnelle, de la répartition des responsabilités, de l'autonomie et des tâches quotidiennes des policiers patrouilleurs.

Pour développer ce dernier point, un exemple tiré d'un des trois ensembles de services de police, le Service de police de la Ville de Montréal, la Sûreté du Québec et les services municipaux retiendra ici l'attention. Il s'agit de la Sûreté du Québec dont les services auprès de plus de deux millions de citoyens, soit près de 30 % de la population québécoise, peuvent adéquatement illustrer l'application de l'approche communautaire dans des contextes géographiques, sociodémographiques et culturels les plus variés, puisqu'ils s'appliquent à l'étendue du Québec.

À la SQ : le parrainage comme moyen d'action

La Loi 19 (L.Q. 2001.c.19) sur l'organisation policière sanctionnée le 21 juin 2001 modifie la Loi sur la police (2000) en regard des niveaux de services et du nombre d'habitants; ainsi, suite aux récentes fusions de municipalités à travers le Québec, la Sûreté du Québec peut désormais desservir les municipalités de moins de 50 000 habitants situées hors des communautés ou régions métropolitaines. L'intégration de services municipaux qu'elle avait déjà amorcée en 1997 est en voie de consolidation et plus d'une quarantaine d'entre eux seront pris en charge par la Sûreté du Québec. Cette intégration terminée, les effectifs de la SQ se verront hausser à environ 4200 membres, y compris 800 nouveaux membres policiers et civils.¹

Finì le temps où les policiers sillonnaient les villes et villages en voiture et où il fallait « appeler la police » pour pouvoir aborder avec un de ses membres des problèmes locaux de sécurité ou de prévention.

La Sûreté du Québec a adopté le terme *police de proximité* pour bien camper son action communautaire qui s'adresse d'ailleurs à la totalité de ses membres.

Depuis 1992, les expériences se sont succédé, en grande partie grâce à quelques irréductibles qui ont su construire et faire progresser au fil des ans un modèle que les Européens appellent aujourd'hui le *modèle québécois de police de proximité*. C'est que des représentants de la police française, belge, voire burkinabé et brésilienne se sont intéressés à cette approche québécoise qui se distingue par l'intégration d'une formule de *parrainage* destinée au renforcement des liens avec les collectivités et les élus. Ce mécanisme d'interaction constante avec la population rend plus efficace l'application des grands fondements de l'approche communautaire que sont: la présence familiale, la qualité du service



aux citoyens, le partenariat avec la population, la consultation de la clientèle et la résolution de problèmes.

La particularité du parrainage réside dans le rôle primordial donné aux patrouilleurs; ils sont au premier rang de l'action communautaire et la réussite de leur parrainage repose d'abord et avant tout sur leur adhésion à cette approche qui exige polyvalence et capacité d'interaction avec les différents groupes d'âge. Cette facette du travail policier, encore mal connue de la population des grands centres en général, est pourtant intégrée au vécu quotidien de nombreuses collectivités desservies par la Sûreté du Québec.

¹ Au terme de la réorganisation policière, les effectifs de la Sûreté s'élèveront à quelque 6 500 employés dont plus de 5 000 policiers.

Le parrainage repose sur trois critères d'efficacité qu'il nous a été donné de vérifier lors d'enquêtes terrain qui avaient pour but d'identifier les modalités d'application de la police de proximité.

- Un premier critère tient à la notion de *responsabilité géographique*. De fait, le parrain ou la marraine se voit confier un cadre d'action qui peut être une municipalité, un village, un quartier qui constituent son secteur d'assignation. À ce titre, le parrain agit comme personne-ressource auprès de la collectivité de cette zone.
- En second lieu, l'efficacité du parrainage s'appuie sur la notion de *connaissance du milieu*. La pratique policière présuppose, en ce cas, une proximité des citoyens du secteur d'assignation afin d'identifier avec eux les besoins en matière de sécurité publique, les problèmes liés à chaque groupe d'âge, les partenaires et expertises socio-communautaires et les moyen locaux de résolution de problèmes, s'il y a lieu.
- Enfin, le troisième critère d'efficacité est rattaché à la notion de *relation de confiance*, une donnée incontournable pour que le patrouilleur puisse développer un véritable parrainage et assurer des rapports dynamiques de collaboration entre la collectivité et le personnel policier. Ces trois critères d'efficacité se renforcent l'un l'autre et permettent le développement et la consolidation de partenariats et de projets de cogestion de la sécurité publique.

Partenariat et formule participative au quotidien

Finis les temps où les policiers sillonnaient les villes et villages en voiture et où il fallait « appeler la police » pour pouvoir aborder avec un de ses membres des problèmes locaux de sécurité ou de prévention. Si un des points forts de l'approche communautaire pour l'ensemble des organisations policières a été de rapprocher la police et le citoyen, une des réussites du modèle de police de proximité développé à la Sûreté du Québec réside dans la présence proactive et la formule participative qui définissent le parrainage; une formule selon laquelle les patrouilleurs parrains se déplacent constamment pour aller au devant des différents groupes qui composent leur secteur d'assignation. Leur rôle est de favoriser la communication, de s'informer des préoccupations de la collectivité, d'effectuer des rencontres dans les lieux de regroupement, parcs, écoles, centres pour personnes âgées ou commerces et, surtout, de maintenir cette relation de

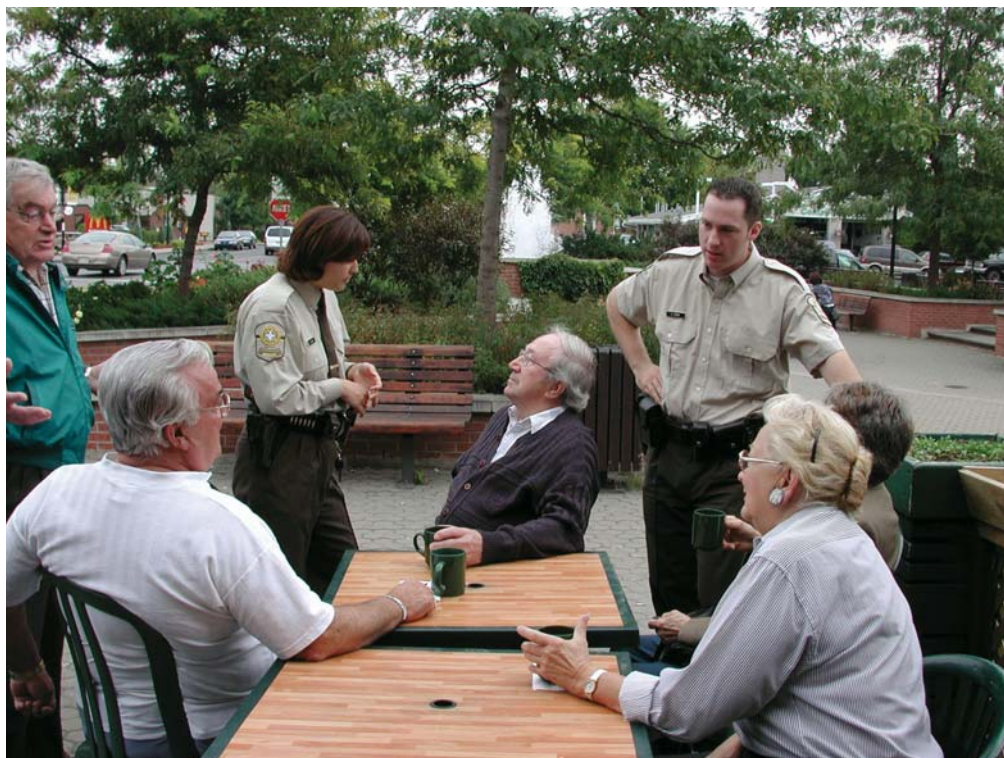
confiance avec les partenaires. Ce travail communautaire n'exclut pas, il est bon de le rappeler, l'application de mesures dites réactives ou traditionnelles lorsque certaines résolutions de problèmes l'exigent.

Ainsi, si les excès de vitesse font toujours l'objet de contravention, il n'est pas rare que des parrains sollicitent des rencontres avec un groupe de transporteurs particulièrement récalcitrants, par exemple, et qu'ils complètent leur action de réunions d'information et de concertation avec les dirigeants de compagnie de camionnage. En certains milieux, ils ont même mis en place des concours de « bonne conduite » et récompensent avec un logo bien en vue dans le pare-brise de leur véhicule, les conducteurs qui modifient de façon durable leurs habitudes.

Dans les écoles, les programmes d'intervention en milieu scolaire se font en collaboration avec le personnel de CLSC, des enseignants et des psychologues scolaires; plusieurs projets réunissent ainsi parrains et expertises civiles pour la résolution de problèmes de violence, de taxage ou de drogue.

Le parrainage dans ses multiples applications demande un savoir-faire qui encourage la polyvalence et les habiletés du personnel policier et lui confère d'avantage d'autonomie dans son action terrain. C'est ce qui fait en quelque sorte l'originalité, voire la force du modèle de police de proximité.

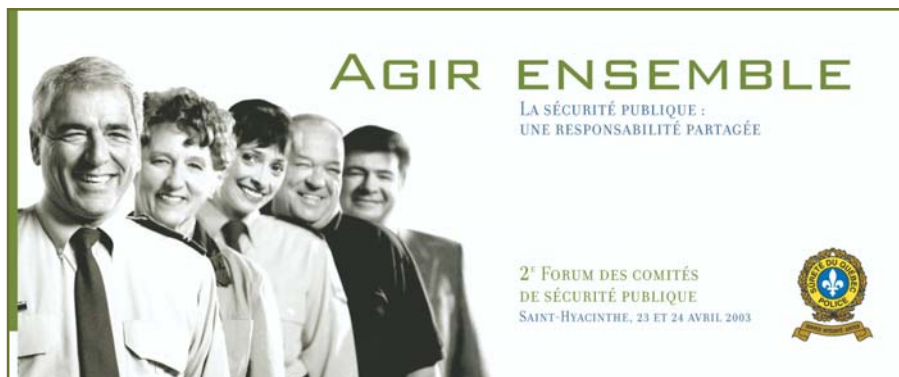
Une telle approche ne change pas que les habitudes des policiers; elle interpelle les citoyens qui, de leur côté, doivent apprendre à modifier leurs propres comportements et à assumer leur responsabilité pour le maintien et l'amélioration de la sécurité publique. Le parrainage n'a de sens que si le partenariat est au rendez-vous.



Le 2^e Forum des comités de sécurité publique

C'est sous le thème **Agir ensemble - La sécurité publique une responsabilité partagée** que se tiendra le deuxième forum bisannuel des comités de sécurité publique, les 23 et 24 avril prochains, à Saint-Hyacinthe. À la fois simple et évocateur, le thème du forum exprime parfaitement les orientations et le contenu projeté.

La programmation de cette année s'est articulée à partir des résultats d'un sondage réalisé à l'automne 2002 auprès des présidents et présidentes des comités de sécurité publique. Le but visé par cette consultation était d'offrir aux participants une programmation qui correspond à leurs besoins et à leurs attentes.



VOICI LES RÉSULTATS DE CE SONDAGE TRANSMIS PAR LA POSTE AUX PRÉSIDENTS DES COMITÉS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE.

Les principales attentes face au prochain forum des CSP

	Pourcentage
Clarifier les responsabilités du Comité de sécurité publique	70,59 %
Obtenir de l'information sur les différents services offerts aux municipalités	61,76 %
Développer des liens et établir des contacts avec les membres de la Sûreté du Québec (SQ)	50,00 %

Les principaux sujets d'intérêts

	Pourcentage
Responsabilités des partenaires : MRC - CSP - SQ	73,53 %
Contenu des ententes de service MRC / SQ	64,71 %
Outils de planification des activités policières et évaluation de la performance	52,94 %

Les thèmes privilégiés pour la diffusion d'expériences et de bonnes pratiques

	Pourcentage
Rapprochement avec les citoyens	52,94 %
Partenariat avec la communauté	50,00 %

Les principales préoccupations en matière de sécurité publique

	Pourcentage
La sécurité sur le réseau routier	67,65 %
La sécurité sur le réseau récréotouristique : VTT, motoneige, activités nautiques, etc.	61,76 %
Les problèmes liés à la consommation de drogues et à l'abus d'alcool	61,76 %

Répondants qui désirent un complément d'informations concernant certaines responsabilités du CSP

	Pourcentage
Participer à l'élaboration des plans d'action	82,35 %
Approuver le plan d'organisation des ressources policières	76,47 %
Élaborer des critères d'évaluation de la performance	67,65 %

Le taux de réponse a été de 42,5 %.

C'est à partir de ces résultats que les quatre grands thèmes du forum sont ressortis :

- la sécurité publique : une responsabilité partagée
- la sécurité sur les réseaux de transport : une priorité
- la police de proximité : perspectives d'avenir
- les services spécialisés : une valeur ajoutée

Cette année, le forum durera deux jours, comparativement à une journée et demie, en 2001, laissant plus de place à l'informel

et aux rencontres entre les élus et les membres de la Sûreté, comme l'ont souhaité la majorité des participants consultés.

Encore une fois, cette année, le forum sera un lieu d'échanges et de partage de pratiques gagnantes. Ce sera aussi l'occasion de faire le point sur les engagements pris au terme du premier forum et d'enrichir ses connaissances sur tout ce que la Sûreté du Québec peut offrir en matière de services spécialisés.

Un rendez-vous à ne pas manquer !