

# CCRP

CENTRE CANADIEN DE RECHERCHES POLICIÈRES



# CPRC

CANADIAN POLICE RESEARCH CENTRE

---

## TR-02-94

# L'évaluation du système exposé

par: Le Directeur général adjoint C. Quinn  
Sûreté du Québec

RAPPORT TECHNIQUE

Soumis par la  
Sûreté du Québec

décembre, 1993

NOTE: Pour de plus amples  
renseignements  
veuillez communiquer au:  
(613) 998-6343

---





## Enquêtes criminelles et supports techniques

---

---

Le 31 janvier 1994

Monsieur John Arnold  
Centre canadien de recherches  
des forces policières  
Conseil national de la recherche (M3)  
Ottawa, Ontario  
K1A 0R6

**OBJET: Expérimentation de la technologie "Exposé"**  
**Service de la surveillance électronique**

La Sûreté du Québec, consciente de ses besoins immédiats et futurs dans le domaine de la surveillance électronique, a accepté de relever le défi que lui proposait la compagnie OvalSys en expérimentant le système Exposé à la section de l'audio de son Service de la surveillance électronique.

Cette technologie fut expérimentée dans nos locaux sur une période de 10 semaines et cela dans le cadre d'une entente entre la compagnie OvalSys, le Centre de recherches de forces policières et du Conseil national de la recherche du Canada.

### SITUATION

La Surveillance électronique, utilisée à des fins d'enquêtes notamment au niveau des crimes majeurs et du crime organisé, constitue un outil déterminant dans la solution de ces crimes.

L'évolution rapide de la technologie reliée aux télécommunications, la croissance de la quantité d'informations à gérer et la décroissance des ressources humaines disponibles pour traiter cette information, constituent des contraintes de taille au maintien d'une bonne performance pour un tel service.



La Sûreté du Québec, comme les autres forces policières ayant un mandat similaire, doit faire face à d'importants changements technologiques qui auront un impact opérationnel et organisationnel à court terme.

Les exemples suivants en démontrent les multiples facettes:

- Variété d'interfaces (téléphonie terrestre, téléphonie cellulaire, microphone, etc.)
- Variété de signaux (fax, modem, audio analogique, audio numérique, D.T.M.F., C.N.D., etc.)
- Classification de documents variés (bandes sonores ainsi que les documents écrits s'y rattachant, informations sur le sujet et sur le projet, etc.)
- Production de documents variés (rapports internes, rapports d'enquête, bandes sonores retenues en preuve, etc.)
- Contraintes juridiques (clauses limitatives, le repiquage et la transcription des conversations pertinentes qui doivent être produites à la Cour)

Cette diversité de besoins dans un contexte de compressions des ressources ne peut être comblée que par la mise en place de moyens technologiques permettant une productivité soutenue. Le système Exposé nous semble une solution intégrée et évolutive au niveau de ces besoins.

En terme opérationnel, le système Exposé vise à automatiser la capture et la classification de toutes les informations et à faciliter la production de tous les documents nécessaires à effectuer le travail d'analyse de l'écoute électronique et l'administration qui s'y rattache.

Cependant, ce système devra s'adapter à une variété importante de signaux et d'interfaces produits par les différentes compagnies de télécommunications.

Du point de vue organisationnel, le système Exposé semble démontrer une plus grande accessibilité à l'information, permettant une meilleure évaluation des projets et un contrôle plus efficace quant à la quantité et la qualité du travail effectué.



Pour la Sûreté du Québec, cette expérimentation avec la compagnie OvalSys visait donc à identifier les points forts et les lacunes de cette technologie pour ensuite proposer des modifications et des améliorations spécifiques. De plus, elle visait à évaluer les implications organisationnelles et opérationnelles de l'implantation d'une telle technologie.

### BESOINS SPÉCIFIQUES

Les critères d'évaluation suivants résument l'ensemble des besoins spécifiques soulevés et identifiés par rapport aux attentes du Service de la surveillance électronique:

- La facilité d'utilisation du système, l'apprentissage au niveau de l'interactivité et de la complexité.
- L'opération de l'analyse de l'audio.
- L'opération de production de documents.
- La qualité et la factualité des informations recueillies.
- Le contrôle du travail (par usager ou par dossier).
- Les impacts sur l'organisation du travail (analystes et archivistes).

L'évaluation des quatre (4) premiers critères s'est effectuée en conformité avec les observations, les commentaires et les recommandations des analystes, des gestionnaires policiers, officiers et sous-officiers, lesquels ont apporté une attention particulière aux deux (2) derniers.

### MÉTHODOLOGIE

Sous la supervision spécifique d'un sous-officier, quatre (4) analystes furent assignés pour évaluer le système en effectuant leur travail habituel devant les postes de travail.





Chaque analyste maintenait un cahier de bord uniforme, dans lequel il inscrivait quotidiennement ses commentaires eu égard des critères d'évaluation. Un rapport hebdomadaire était compilé par le sous-officier responsable à partir de ces cahiers de bord.

Le rapport servait par la suite de document de travail lors des réunions entre les gestionnaires du Service et les représentants de la compagnie. Celle-ci devait répondre par écrit aux interrogations et aux demandes soulevées lors de ces rencontres.

Plusieurs autres intervenants, sous la coordination du sous-officier responsable, fournissaient régulièrement leurs commentaires sur des critères les concernant plus spécifiquement (archivistes, rédacteurs d'affidavit, administrateurs).

Une rencontre eut également lieu avec un Procureur de la couronne afin de préciser les aspects légaux de la production en preuve de documents recueillis et produits par le système Exposé.

#### FORMATION ET UTILISATION

Une formation complète pour les analystes s'est effectuée en deux (2) jours. Ceux-ci pouvaient effectuer toutes les opérations nécessaires à leur travail de base, c'est-à-dire la sélection d'un sujet, la sélection d'un appel, l'analyse de l'audio, la production d'un sommaire, la production d'une transcription ainsi que la production d'un rapport. Il en était de même pour l'écoute et le contrôle en direct d'un enregistrement indépendamment du mode utilisé.

Pour les administrateurs, sous-officiers et officiers, ainsi que pour les préposés à la documentation et aux affidavits, une formation de 2 1/2 jours leur a permis de se familiariser aux opérations propres aux analystes et d'expérimenter toutes les opérations spécifiques à ce niveau, tels que définition des usagers, assignation des lignes, choix des caractéristiques de l'enregistrement, archivage et la récupération.



Quelques modifications ont été suggérées pour accélérer la sélection des items et rendre plus pertinent certains messages et titres et pour personnaliser l'interface graphique. Ces modifications furent apportées durant la période d'expérimentation.

### ANALYSE DE L'AUDIO

Les opérations concernant l'audio sont de trois (3) natures, soit: l'écoute en direct au moment de l'enregistrement, l'écoute en différé pour une analyse exhaustive et le contrôle direct de l'enregistrement pour des raisons juridiques (clauses limitatives).

L'écoute en différé fait appel à une machine graphique avec animation qui imite un dérouleur de bandes (play, stop, loop, et tag). Aucune modification dans son opération n'a été nécessaire.

Deux (2) fonctions supplémentaires ont été considérées souhaitables, soit un dérouleur audible en super accéléré (fast forward) et un contrôle à distance d'une enregistreuse pour le repiquage (copie). Elles sont maintenant disponibles.

Il s'est avéré important que plus d'un analyste puisse écouter le même audio, que cela soit en différé ou en direct, à partir de plusieurs stations simultanées. Par contre, le contrôle de l'enregistrement doit être rigoureusement régi par le système pour empêcher tout conflit. Ces spécifications furent respectées.

### PRODUCTION DES DOCUMENTS

Plusieurs documents doivent supporter les différentes phases du processus d'écoute électronique. Comme la production de ces documents consomme beaucoup de temps actuellement, les commentaires des participants ont permis d'agencer le système de façon à permettre d'alléger la tâche cléricale des analystes en permettant un accès rapide aux informations.



Des blocs-notes informatisés (informations sur le sujet et informations sur le dossier), un gestionnaire des rapports et un gestionnaire d'impression furent rajoutés selon des spécifications précises.

L'expérimentation a permis d'identifier les circonstances permettant au système de produire automatiquement certains rapports. Comme un de ces rapports concerne le sommaire d'un appel et que ce rapport est obligatoire pour chaque appel, nous prévoyons un accroissement substantiel de productivité à ce niveau.

### QUALITÉ ET INTÉGRALITÉ DES INFORMATIONS RECUEILLIES

Les informations recueillies dynamiquement par le système sont de deux (2) natures:

- Les informations sonores (enregistrements)
- Les informations relatives au contexte de l'enregistrement (numéro de téléphone, direction, source, signal, etc.)

La qualité et l'intégralité des enregistrements audio furent considérées égales ou supérieures à nos installations actuelles.

En ce qui concerne les informations relatives au contexte, le système a fourni plus d'informations que nos installations actuelles. Cependant, certaines lacunes ont été identifiées au niveau de la factualité de certaines données.

Une analyse plus exhaustive a permis d'identifier des incompatibilités mineures de l'interface avec les équipements de Bell Canada.

Une rencontre, sous l'égide de la Sûreté du Québec entre les représentants de la compagnie OvalSys et ceux des différentes compagnies de télécommunications, a permis de préciser leur convention et leurs normes techniques auxquelles OvalSys devra se conformer.



### CONTROLE DU TRAVAIL

Au niveau du contrôle que doivent effectuer les sous-officiers sur la qualité et la quantité de travail des analystes, des attentes précises furent identifiées de façon à ce que le système Exposé permette d'obtenir les données nécessaires.

De plus, le gestionnaire peut consulter et écouter n'importe lequel des dossiers à partir de son poste de travail, dans son bureau et cela en toute discrétion.

### ORGANISATION DU TRAVAIL

Nous avons également constaté que le système Exposé va permettre une meilleure organisation du travail.

En effet, il va permettre entre autres d'effectuer de façon plus efficace le repiquage de conversations et la transcription.

De plus, les sous-officiers pourront effectuer un contrôle plus serré, assigner des lignes et même archiver le cas échéant. Quant aux archivistes, ils pourront accomplir leur travail plus facilement.

### CONCLUSION

Pour l'instant, cette expérimentation du système Exposé a été satisfaisante quant aux attentes de la Sûreté du Québec.

Cependant, il est évident que l'utilisation à plus long terme permettra des résultats plus concluants.

Nous croyons qu'une telle technologie apportera aux opérations de notre Service de l'écoute un accroissement de productivité de plus de 30%.

Cela est dû principalement au fait d'un meilleur contrôle sur les opérations et d'une manipulation plus efficace grâce à l'intégration de tous les outils.





La résistance du personnel aux changements technologiques, qui constituait pour nous une préoccupation au départ, ne fut pas un problème majeur compte tenu de l'implication de tous et de leur volonté de participation à cette expérimentation.

Donc, compte tenu des résultats de l'expérimentation, il nous semble évident qu'une telle technologie est nécessaire pour effectuer un travail plus efficace tant opérationnellement qu'administrativement au niveau de la surveillance électronique à la Sûreté du Québec.

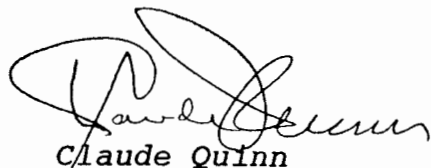
De plus, l'utilisation de cette technologie représentera pour nous une économie monétaire à moyen ou long terme, compte tenu de sa modernité, de sa flexibilité et sa polyvalence, ainsi que sa facilité d'utilisation.

L'essai de 10 semaines ayant été concluant, la Sûreté du Québec a donc décidé d'adopter le système "Exposé" lequel répondra à nos besoins immédiats et futurs dans le domaine de la surveillance électronique.

Il sera agréable à la Sûreté du Québec de fournir des informations additionnelles sur demande. Les personnes ressources sont: Lt Gilles Desrochers, Chef du Service de la surveillance électronique (514-598-4613) ou l'inspecteur Denys Giguère, Directeur des Supports techniques (514-598-4537).

Recevez, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.

Le Directeur général adjoint,



Claude Quinn

CQ/DG/lm

