Vous Pouvez Y Arriver Partie Deux:

Un cahier de ressources d' évaluation

Stratégie nationale
sur la sécurité communautaire
et la prévention du crime

National Strategy
on Community Safety
and Crime Prevention

Canada

Ce ***Manuel de ressources d'évaluation*** a été produit grâce à un financement du Centre national de prévention du crime (CNPC) et du ministère du Solliciteur général du Canada, et au soutien de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP). Le Service de police d'Ottawa était le responsable du projet. Les opinions contenues dans le présent manuel sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les points de vue du CNPC, de l'ACCP, du Solliciteur général du Canada, ou les politiques et positions du Service de police d'Ottawa.

Équipe de production:

- **EDUCON Marketing and Research Systems**
  Sandra Gail Walker, Toronto (Ontario) – gestionnaire de projet
  (416) 466 - 0159
  Jason Walker, Ottawa (Ontario)

- **ABCsolutions, Inc.**
  Chris Walker, Toronto (Ontario)

- **Carol Johnson**, directeur général
  Préoccupation criminalité (Crime Concern), Toronto (Ontario)

- **Jean Sauvageau**, professeur adjoint
  Université Saint-Thomas
  Programme de criminologie, Fredericton (N.-B.)

Juin 2002

Pour obtenir d'autres exemplaires, prière de communiquer avec le

Centre national de prévention du crime
Ministère de la Justice Canada
123, rue Slater, 8e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0H8
Téléphone : 1 877 302-2672.
Télécopieur : (613) 952-3515
Site Web : http://www.crime-prevention.org

>>>

Préface

Le présent *Manuel des ressources d'évaluation* est conçu à l'intention de tout le personnel de première ligne et des représentants communautaires, qui se sont empressés d'obtenir leur copie de la publication «Vous pouvez y arriver : Une trousse d'outils pratiques pour l'évaluation des programmes » et qui nous ont ainsi obligés à procéder à une deuxième édition!

La demande à l'égard de la Trousse d'outils pratiques pour l'évaluation de programmes a rapidement démontré un intérêt croissant et le besoin de ressources plus fonctionnelles et pratiques en matière d'évaluation. Ce manuel est conçu à titre de document d'accompagnement à cette trousse. Nous sommes confiants que vous y trouverez des exemples très utiles et pertinents utilisables «dans leur forme standard» au moment d'évaluer vos programmes communautaires de prévention du crime. Les exemples peuvent être facilement modifiés afin de répondre aux besoins spécifiques de votre organisme. La vaste portée de ce manuel assure son applicabilité dans les collectivités éloignées, urbaines et rurales.

Nous remercions les spécialistes qui ont donné de leur temps et qui ont partagé avec nous leurs expériences et leur expertise, rendant ainsi possible la publication de ce manuel.

Tout comme dans le cas de la Trousse d'outils pratique pour l'évaluation de programmes, la préparation de ce manuel a été rendue possible grâce à la direction et à la clairvoyance du ministère de la Justice du Canada, soit le Centre national de prévention du crime et le ministère du Solliciteur général, qui ont financé le développement de cet outil de ressources par le biais du programme de partenariat pour la prévention du crime.

Le Service de la police d'Ottawa est fier d'avoir été une partie intégrante de la préparation de ce manuel. Nous savons que celui-ci deviendra une ressource précieuse de la trousse d'outils globale et nous vous souhaitons un franc succès dans tous vos projets d'évaluation en cours et à venir.

Mme Gail Johnson, Ph. D.
M. Randy Mar

Planification générale
Service de la police d'Ottawa

Remerciements

Le présent *Manuel de ressources d'évaluation* est conçu pour le spécialiste de la prévention du crime et rédigé à son intention. Que vous travailliez au sein d'un service chargé de l'application de la loi, dans une école, pour un programme de surveillance de quartier, un groupe d'action communautaire, un organisme de services aux jeunes, un club de femmes, un organisme de services aux victimes, que vous travailliez en milieu urbain, rural ou éloigné, ce manuel est conçu pour vous, à titre de spécialiste. À cette fin, nous nous sommes efforcés de le rendre aussi facile d'utilisation que possible. Il s'agit d'une ressource que vous pouvez consulter et où vous trouverez des exemples de sondage, de logique de programme ou de guide d'entrevue destinés à être tout simplement copiés ou reformulés afin d'obtenir l'outil dont vous avez besoin.

Pour arriver à ce stade, nous avons reçu l'aide encore une fois de *représentants des premiers sites pilotes* utilisés au moment du développement de la *Trousse d'outils* originale. De plus, nous avons fait appel aux décennies d'expérience acquises au sein des programmes de prévention du crime par les membres de notre ÉQUIPE globale. Chacun de nous a apporté sa contribution à divers instruments présentés dans ces pages en puisant à même ses expériences personnelles antérieures au sein de programmes et de projets semblables. Le résultat final de tout ce qui a été produit découle du profond désir de réaliser un document pratique et fonctionnel qui soit bien inspiré et facile à suivre. Nous espérons que le lecteur sera d'avis que notre produit répond à cette norme.

La trousse d'outils - ÉQUIPE du manuel

Le chemin déjà parcouru

Ce projet a comporté trois phases globales qui ont permis l'élaboration de ce «manuel» de ressources d'évaluation à l'intention des services canadiens de la police et des groupes communautaires travaillant avec la police dans le domaine de la prévention du crime et des projets de solution de problèmes. La firme EDUCON Marketing and Research Systems de Toronto (Ontario) au Canada a développé le produit; Mme Gail Johnson, Ph.D. et M. Randy Mar du Service de la police d'Ottawa Ottawa (Ontario) au Canada étaient responsables du projet; et Mme Gail Walker, présidente de la firme EDUCON, en était la gestionnaire. Le projet a été financé par le Centre national de prévention du crime situé à Ottawa (Ontario) au Canada.

Ce Manuel de ressources d'évaluation a été précédé par la Trousse d'outils « Vous pouvez y arriver », qui est comprise sur le CD se trouvant sur la couverture arrière intérieure.

>>>

>>>

- Représentatifs des renseignements nécessaires à l'évaluation des différents indicateurs applicables au rendement présentés dans la *Trousse d'outils*;
- Tout comme les exemples de la *Trousse d'outils*, des échantillons pouvant être utilisés tels quels ou modifiés afin de s'adapter à vos programmes et à vos besoins en matière de données d'évaluation.

Afin d'assurer ces similitudes, les auteurs ont jugé important de travailler avec autant de sites pilotes de la *Trousse d'outils* originale que possible. Tous les sites ont été contactés, et les responsables des sites qui ont accepté de travailler avec nous ont fourni de nombreux exemples et idées qui avaient trait à des programmes dont l'évaluation était soit prévue ou en cours. En d'autres termes, nous avons obtenu des renseignements au sujet de programmes réels qui existent actuellement et qui, dans certains cas, faisaient l'objet d'une évaluation par le biais des renseignements et des procédures présentés dans la *Trousse d'outils*.

En plus de cette information, nous avons étudié divers programmes de prévention du crime bien connus et établis afin de trouver de bons exemples à inclure, et avons élaboré de nombreux exemples à la lumière des renseignements que nous avons recueillis auprès des répondants des sites pilotes.

Par conséquent, le Manuel fournit un vaste éventail d'exemples qui s'articulent autour de quatre secteurs différents de programmes de prévention du crime : ***programmes jeunesse, programmes pour les aînés, programmes d'affaires et programmes de quartier***. Ces catégories représentent les catégories de regroupement les plus répandues dans le cadre du travail relatif à la prévention du crime aujourd'hui. L'influence du *Mouvement des services de police communautaires* au cours des 15 dernières années ou plus a fait en sorte que la majorité des projets s'adressaient à l'une ou à plusieurs de ces catégories. Par conséquent, il était à propos d'organiser l'information de façon à tenir compte de ce fait.

Les différentes sections comptent plusieurs exemples de **logique de programme** décrivant différents genres de programmes actuellement en vigueur dans diverses collectivités et un éventail d'**instruments de sondage** qui sont utiles dans le cadre des diverses méthodes de collecte de données.

La présentation des renseignements

Nous ne voulons pas vous ennuyer, vous frustrer ni vous faire perdre votre temps. Nous désirons présenter nos renseignements d'une façon facile à suivre, relativement simple à reproduire et à modifier, et qui tienne compte du besoin du lecteur d'avoir à la portée de la main des outils et des instruments qui peuvent servir à une évaluation à la fois significative et utile.

Comment prévoyons-nous y arriver?

- En apportant quelques ***« très bonnes idées »*** en matière d'outils d'évaluation qui peuvent servir dans le cadre de votre évaluation. Nous croyons que votre temps est précieux et nous ne voulons pas que vous réinventiez la roue;

Ben Savati continuera à dégager des points clés tout au long de votre lecture du Manuel.

- En utilisant différents symboles graphiques qui représentent les huit *Indicateurs de rendement* décrits initialement dans la *Trousse d'outils* et qui sont utilisés dans le présent manuel aux endroits où les IR ont été pris en considération au niveau des différents instruments;
- En présentant de nouveau notre amicale mascotte, ***Ben Savati,*** qui poursuivra son rôle d'identificateur des idées principales et des exemples clés sur lesquels nous désirons nous attarder;
- En plaçant un CD à la face intérieure de la couverture arrière pour ceux d'entre vous qui préférez travailler avec la version électronique du Manuel. Les fichiers contenus sur ce CD sont sous format PDF en version Adobe Acrobat, et comprennent ce manuel ainsi que la *Trousse d'outils* originale et le rapport séparé sur les indicateurs de rendement. Comme vous pouvez vous y attendre, tous ces renseignements sont reproduits dans les deux langues officielles afin que chacun puisse utiliser la version qui lui convient;
- En traitant dans chaque chapitre d'une seule catégorie de programmes de prévention du crime. Ainsi, le lecteur peut s'attarder à différents outils adaptés pour ce secteur sans que ne viennent se superposer d'autres secteurs ne s'y rapportant pas;
- En structurant chaque chapitre de façon à donner des exemples de **logique de programme et d'instruments de sondage**. Dans les pages qui suivent, nous prendrons quelques minutes pour examiner ces outils afin de vous rafraîchir la mémoire sur leur signification, leur usage et leur structure.

Revenir sur certains renseignements importants

Toutefois, avant de commencer le processus, récapitulons brièvement certains points présentés dans la Trousse d'outils.

1. Le consentement

Si les enfants participent à l'évaluation, vous DEVEZ obtenir la permission de leurs parents ou de leurs tuteurs.

Comme nous l'avons mentionné dans la trousse d'outils « *Vous pouvez y arriver* », un aspect important de la mise en oeuvre d'une évaluation est de s'assurer que vos participants sont conscients de ce que vous faites et qu'ils coopèrent de leur plein gré à l'évaluation. Les gens ont droit à leur vie privée et, par conséquent, ont le droit de refuser de donner certains renseignements personnels ou concernant leur famille, le droit de refuser de répondre à n'importe quelle question et même le droit de refuser de participer à l'évaluation.

La meilleure façon de traiter cette situation est de donner des explications au sujet des activités d'évaluation et du rôle des participants dans le cadre de l'évaluation. Il faut informer les gens que leurs noms ne seront pas utilisés et que les renseignements qu'ils fourniront ne seront aucunement liés à eux. Vous pouvez même leur demander de signer un formulaire de consentement éclairé, qui indique qu'ils comprennent la portée de l'évaluation, qu'ils consentent (ou refusent) de participer, qu'ils comprennent leur rôle dans le cadre de l'évaluation et qu'ils comprennent qu'ils ont le droit de refuser de donner n'importe quel renseignement et qu'ils peuvent décider en tout temps de se retirer

du processus d'évaluation. Si des enfants sont impliqués, vous devez obtenir la permission des parents ou des tuteurs avant de les faire participer.

2. L'obtention de tous les renseignements au sujet de votre programme par le biais d'un modèle logique de programme

Peut-être voudrez-vous consulter votre trousse d'outils « Vous pouvez y arriver » afin de vous rafraîchir la mémoire au sujet du développement d'un modèle logique de programme. Toutefois, simplement à titre de révision, une logique de programme est une façon de décrire un programme. Le modèle se présente souvent sous forme de diagramme ou de tableau indiquant les liens qui existent entre les différents éléments du programme et donnant une vue d'ensemble du programme. Il s'agit d'un précieux outil pour aider les évaluateurs et les gestionnaires de programmes à cerner les instruments qui serviront à évaluer les résultats et les impacts d'un programme et à en orienter le développement. Évidemment, il est crucial d'*évaluer ce qui est important* afin d'être en mesure d'émettre les bons énoncés sur la façon dont le programme devrait se développer. Après tout, c'est une chose de savoir ce que nous désirons accomplir grâce à un programme donné; c'est une toute autre chose d'être en mesure d'évaluer si ceci s'est produit.

Un modèle logique d'évaluation d'un programme est un diagramme de processus qui cerne les buts et les objectifs d'un programme ainsi que sa relation aux activités du programme visant à atteindre ces résultats ou à

La matrice de logique de programme suivante est une façon de décrire le programme à évaluer en répondant à des questions dans quatre secteurs différents.

Intrants → Extrants → Résultats d'étape → Répercussions

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
Les intrants sont les gens et les choses utilisés pour rendre le programme opérationnel. Réponses concernant les intrants Qu'a-t-on fait et pourquoi? Quelles ressources y ont été assignées?	Les extrants sont les activités poursuivies par ces gens. Réponses concernant les extrants Qu'a-t-on réussi à accomplir? Quelle a été l'ampleur des activités?	Les résultats d'étape sont les résultats anticipés découlant de toutes ces activités. Réponses sur les résultats Quels ont été les résultats? Quel était le niveau de qualité des activités? Quels étaient les objectifs visés?	Les répercussions sont les impacts ou effets anticipés du programme. Réponses concernant les répercussions Les activités du programme ont-elles eu des résultats positifs? Ont-elles eu un effet? La situation s'est-elle améliorée à la suite du programme?

3. Le sondage

Au moment d'élaborer des questions, *la <u>première étape</u>* consiste à formuler les questions de grande portée et globales auxquelles l'évaluation apportera des réponses.

Points à retenir dans l'élaboration de votre instrument de sondage

- Quel est le but de l'étude?
- Qu'espère-t-on pouvoir dire ou prouver?
- Cherchons-nous avant tout à <u>décrire</u> ce qui s'est produit dans le cadre du programme?
- Désirons-nous <u>comparer</u> ce qui s'est produit à une norme établie ou implicite standard; question normative?
- Ou désirons-nous déterminer si un programme a fait une différence; question <u>de cause à effet</u>?

Des exemples de questions du genre sont :

<u>1. Questions descriptives</u> : « Comment les jeunes à risque graduent-ils du programme XYZ à l'intention des chômeurs, se cherchent-ils et trouvent-ils de l'emploi dans la collectivité? »

<u>2. Questions normatives</u> : « Dans quelle mesure le programme répond-il à l'objectif de trouver des emplois aux jeunes à risque? »

<u>3. Questions de cause à effet</u> : « Pourquoi certains des jeunes à risque se trouvent-ils de l'emploi alors que d'autres n'y arrivent pas? »

Conseil d'ordre général

Posez seulement des questions qui se rapportent directement à ce que vous évaluez et non pas par curiosité. Quelques questions ciblées sont beaucoup plus utiles qu'un ensemble de questions d'ordre général.

Vos questions *doivent être* pertinentes du point de vue culturel, et sensibles aux enjeux et aux inquiétudes du groupe participant. Vous chercherez à savoir :

- Les participants comprennent-ils les termes utilisés sur les formulaires?
- Le libellé se rapproche-t-il de leur langage quotidien?
- Le niveau de langue est-il accessible à tous?
- Les participants ont-ils une bonne connaissance des concepts traités dans les questionnaires et les formulaires?
- Les questions sont-elles posées avec délicatesse et discrétion?
- Les questions appuient-elles les valeurs du groupe participant?

L'*<u>étape suivante</u>* est de réfléchir aux *directives* pour remplir le questionnaire auto-administré afin de vous assurer que l'utilisateur fournira des données exactes. L'utilisateur qui répond au sondage doit d'abord comprendre les questions; par conséquent, afin de vous assurer qu'il comprend chaque question et chacune des réponses éventuelles, vous devrez respecter ce qui suit.

>>>

>>>

Il est également important de recueillir un éventail de points de vue. Par exemple, le fait de n'interviewer que les membres du personnel au sujet de l'impact d'un programme de prévention du crime dans un contexte scolaire ne représente qu'un seul point de vue et peut résulter en une interprétation biaisée des résultats du programme. D'autre part, l'obtention des points de vue des élèves et des parents vous donnera une vue d'ensemble plus complète de ce que le programme a permis d'accomplir ou de ce que celui-ci n'a pas permis d'accomplir.

Les intervieweurs doivent être objectifs, non menaçants, bien connaître le programme, et être de bons communicateurs

De plus, une formulation des questions les plus appropriées exigera que votre intérêt soit centré sur les réponses auxquelles vous pouvez vous attendre. Par exemple, examinez la différence entre ces deux questions qui pourraient faire partie d'une interview téléphonique :

1. **Comment *évaluez-vous* notre service de police lorsqu'il s'agit de s'attaquer au problème des introductions par effraction dans les commerces du quartier?**

   ❑ Mauvais ❑ Passable ❑ Bon
   ❑ Très bon ❑ Excellent

2. **Le service de police a fait un *bon travail* pour s'attaquer au problème des introductions par effraction dans les commerces du quartier.**

   ❑ Fortement en désaccord ❑ En désaccord ❑ Ni d'accord ni en désaccord
   ❑ D'accord ❑ Fortement d'accord

Il est évident que ces deux questions ne sont pas les mêmes. Dans le premier exemple, les répondants sont libres *d'évaluer* le rendement de la police à partir d'un choix de critères. Dans la deuxième question, les répondants n'ont qu'à indiquer s'ils croient que l'énoncé est vrai.

Examinez la prochaine question :

3. **Êtes-vous *d'accord* avec la façon dont la police locale a abordé le problème des introductions par effraction dans les commerces du quartier ?**

   ❑ Fortement en désaccord ❑ En désaccord ❑ Ni d'accord ni en désaccord
   ❑ D'accord ❑ Fortement d'accord

Dans cet exemple, on ne suggère aucunement que la façon de s'attaquer au problème est bonne ou non. Nous demandons tout simplement aux répondants s'ils sont *d'accord* avec les mesures prises ou avec l'inaction de la police. Les réponses à cette question ne révèlent rien sur ce que la police a fait ou n'a pas fait. Les évaluations de l'assentiment ne sont qu'une mesure de leur *popularité*.

Conseils pour les interviews

- Rendez le milieu de l'interview aussi cordial et confortable que possible.
- Utilisez vos propres mots pour rendre le dialogue plus naturel et lui donner un caractère conversationnel, même en utilisant un guide d'interview et des questions définies.
- Soyez patient. Permettez aux répondants de réfléchir et de prendre leur temps pour répondre.
- Essayez de ne pas réagir aux réponses des participants par des paroles ou des expressions faciales qui pourraient influencer leurs réponses ou leur donner l'impression d'avoir mal répondu.
- À la fin de l'interview, donnez aux répondants l'occasion d'ajouter différents commentaires ou de poser des questions, s'ils le désirent.

5. Les groupes de discussion, ou interviews de groupe, constituent une façon idéale de parler à plus de gens en moins de temps. Toutefois, il faut un animateur afin d'empêcher le groupe de s'écarter du sujet et de s'assurer que *tout le monde* participe à la discussion. Il est préférable que les groupes ne comptent pas plus de 8 à 10 personnes, et que les membres du groupe aient vécu des expériences similaires.

Les groupes de discussion sont des rencontres dirigées par un animateur et réunissant des personnes « impliquées » pour discuter de leur expérience d'intervention dans le domaine de la prévention du crime. Il s'agit d'un outil utile pour l'évaluation formative et de développement ou pour l'évaluation par sommation et rétrospective, qui peut être utilisé soit comme méthode unique et indépendante ou comme lien à d'autres activités d'évaluation.

Les groupes de discussion sont essentiellement une façon d'écouter les gens et d'apprendre d'eux.

Les groupes de discussion sont des entrevues de groupe visant à recueillir des données, non pas à résoudre des problèmes.

Afin de capter des points importants soulevés pendant les interviews de groupe, les intervieweurs prennent habituellement des notes et enregistrent les interviews sur bandes sonores (si le groupe y consent). Dans les deux cas, il est important de tenter d'obtenir les mots exacts employés par les interviewés sur les sujets clés. Ces *citations directes* fournissent des données puissantes au sujet de l'impact du programme. Les sommaires des paroles des répondants sont également une façon utile de démontrer l'impact du programme dans les rapports d'évaluation.

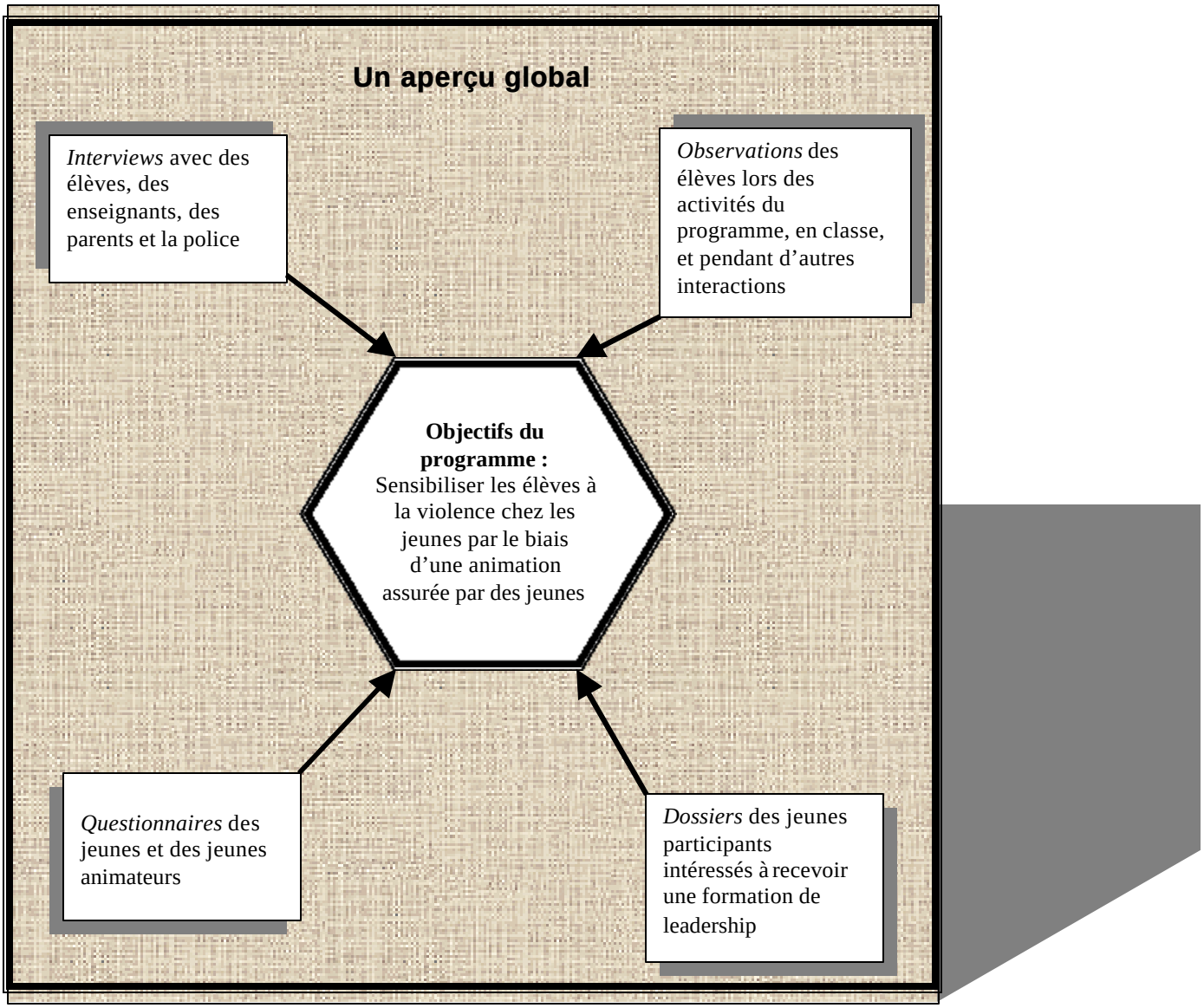
Usages importants des groupes de discussion

- Susciter des hypothèses
- Développer des calendriers d'interview
- Cerner les enjeux principaux
- Développer des thèmes émergents
- Éclaircir des réponses quantitatives
- Obtenir une rétroaction réflective sur les interprétations intérimaires des résultats d'une étude

6. L'articulation

Donc, avons-nous réussi à vous rafraîchir la mémoire sur quelques-unes des différentes activités de collecte de données qui vous renseignent sur la qualité et la réussite de votre programme? Si non, nous vous suggérons de réviser les différents chapitres de la *Trousse d'outils*.

Cependant, si vous êtes à l'aise, nous vous suggérons, avant de consulter les chapitres suivants, de déterminer les instruments qui répondront le mieux à vos besoins, d'étudier la possibilité de développer un diagramme qui illustre la façon dont vous prévoyez évaluer les objectifs de programme anticipés, à partir des différents outils d'évaluation choisis. Le diagramme suivant en est un exemple.



Comment le Manuel est structuré

Ce Manuel est divisé en quatre chapitres, dont chacun traite d'une catégorie de programmes de prévention du crime en cours, soit les jeunes, les aînés, les affaires et les quartiers. Dans chaque chapitre, le lecteur trouvera différentes logiques de programme et différents instruments de sondage représentatifs de programmes bien connus et nouveaux. Ceux-ci peuvent être organisés de façon à ce que le lecteur puisse tout simplement les reproduire à ses propres fins ou remanier l'instrument jusqu'à ce qu'il corresponde à ses propres besoins de données d'évaluation.

Le Manuel comprend une annexe qui porte sur les différents documents de référence extérieurs qui ont servi à la préparation de cette ressource.

>>>

>>>

>>>

>>>

Conférences à l'intention des jeunes et des éducateurs de la collectivité « Votreville »

Objectifs : ❑ **Éduquer, renseigner, développer des attitudes positives et mettre en place un processus de présentation permettant aux personnes de faire de meilleurs choix en se basant sur les faits.**

❑ **Éduquer et développer des professionnels en mesure de procéder à un dépistage précoce de ces problèmes et d'identifier les jeunes à risque et d'entreprendre un processus de présentation.**

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
- ÉQUIPE multidisciplinaire formée de membres du personnel de la police, des services de santé, de toxicomanes, d'organismes correctionnels provinciaux et de jeunes [donnez le nombre] - l'ÉQUIPE présente des conférences d'une journée aux enfants et aux jeunes de la 5e à la 12e année et aux éducateurs des écoles respectives - $$ budget d'impression des dépliants annonçant les « conférences » - ?? bénévoles pour aider à la logistique de la présentation et à la distribution des dépliants - nombre de membres du personnel de l'école aidant à l'organisation du local en vue des présentations - don de locaux en milieu scolaire pour la présentation des conférences	- présentations des conférences toute la journée (9 h à 16 h) - comptez le nombre de présentations données (p. ex. 4 par mois, 10 mois par année) - distribution des dépliants par des bénévoles - logistique pour sites, classes et élèves, horaire des conférences et assignation des présentateurs - nombre de participants présents aux conférences (p. ex., 300 élèves par mois, niveaux scolaires) - nombre d'éducateurs et d'autres professionnels présents aux conférences - mécanisme de suivi (p. ex, ressources et logiciel) existant pour l'évaluation des clients dirigés aux organismes pertinents	- sensibilisation et connaissances accrues des élèves et des enseignants à l'égard du sujet, p. ex., effets de la drogue, gangs et autres sujets des conférences [donner les sujets des conférences] comparativement à avant la présentation - évaluer s'il valait la peine de répéter les conférences (utilité des renseignements, valeur pratique des conférences) - apporter des changements aux différentes présentations en fonction de ce que vous avez appris - sensibilisation accrue aux rôles des différents membres de l'ÉQUIPE - renseigner les enseignants au sujet des organismes d'aiguillage pertinents et à savoir quand y aiguiller un client - surveiller le type d'aiguillage et assurer un suivi	- mise en place de comités scolaires sur la prévention du crime parmi les jeunes - rejet de la violence et contribution en vue d'intégrer cet engagement à la culture de l'école - absentéisme scolaire et incidence de la violence à l'école moins fréquente - plus grand nombre de jeunes qui ne quittent pas l'école - moins de graffitis sur les édifices scolaires - collaboration accrue entre les organismes - nombre accru d'aiguillage aux organismes appropriés - augmentation de l'engagement de la police envers les jeunes

>>>

Un programme de réinsertion des jeunes

Objectifs : ❑ **Fournir aux jeunes participants les outils, l'occasion et la motivation de se libérer eux-mêmes de leur comportement destructeur.**

❑ **Travailler en partenariat avec les organismes de réadaptation afin de trouver les programmes qui conviennent aux jeunes clients.**

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
- temps plein, durée limitée à 18 mois, le responsable de la réinsertion des jeunes est financé à même le budget de la police - bureau avec ordinateur, équipement et fournitures de bureau, téléphone cellulaire et téléavertisseur financés par budget de la police - accessibilité à un bureau mobile pour rencontrer les clients - supervision conjointe de la police et de ses partenaires [énumérer les partenaires] - véhicule personnel pour assurer la mobilité - enquêteurs de l'organisme [nommer] à titre de co-travailleurs - Agents de probation à titre de collègues - participation à plusieurs comités inter-organisme - 40 jeunes clients étant libérés de différentes anciennes décisions comportant la garde, âgés de [nommer] - membres des familles des clients	- fixer des objectifs à la suite de l'examen de documents antérieurs, de la participation à des rencontres formelles et informelles avec [liste des organismes] - compter le nombre de rencontres avec différents comités inter-organisme afin d'expliquer le programme et d'obtenir des clients dirigés - compter les présences - nombre de clients dirigés reçus en vue du programme - nombre de jeunes référés à des organismes pour des services - nombre de dossiers individuels et de plans de service structurés pour chaque jeune - nombre de contacts primaires et de consultation avec les jeunes et leurs familles ou tuteurs - nombre de rapports de progrès et d'incidents - développer une base de données pour suivre les données démographiques des jeunes, leur nombre, les lacunes des stratégies de réinsertion, la réussite des stratégies et les lacunes au niveau de l'accessibilité aux services - mesurer le degré de la coopération entre organismes et de la satisfaction des clients	- le personnel [énumérer le personnel des divers organismes] connaît bien le programme et le nombre d'aiguillages effectués - entretenir les relations et créer des liens entre [énumérer les organismes] afin de dégager les options de réinsertion et de réadaptation - partage de la gestion de cas par les organismes - ouvrir la communication entre les partenaires et le personnel du programme - étendue et portée des appuis - aiguillages offerts aux jeunes clients (p.ex., développer une analyse de « réseau » et procéder à sa mise en oeuvre) - surveiller le progrès et la coordination entre les organismes pertinents - modifications apportées en fonction de l'apprentissage - nombre de sondages complétés et résultats - plus grand nombre de membres des familles de clients demandant de participer - nombre de partenariats entre organismes de réadaptation par rapport au nombre avant la mise en place de travailleur en réinsertion	- les jeunes participants disposeront des outils pour se libérer eux-mêmes de leur structure de comportement destructeur et auront l'occasion de se prendre en main - approche persistante et constante au niveau du développement d'un programme de réinsertion personnalisé et structuré pour la jeunesse peu importe les décisions comportant la garde - réseautage accru entre les organismes des [énumérer les régions] - la gravité du crime sera moindre parmi les jeunes participants - les crimes seront moins fréquents parmi les jeunes participants - plus grande cohésion et meilleur appui entre les membres des familles et les clients - accéder au nombre de soutiens de « réseaux » [réduits ou accrus] nécessaires avec le temps

>>>

>>>

>>>

Programme de liaison des écoles secondaires

Objectifs : ❑ **Assurer la présence de la police en permanence dans les écoles secondaires de la région.**
❑ **Améliorer la sûreté, la sécurité et mieux répondre aux besoins de prévention du crime du personnel et des élèves des écoles secondaires.**

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
- policiers - enseignants, directeurs, élèves - conseil scolaire - conseil consultatif de parents - conseil étudiant - bureau, fourniture de base et meubles de l'école fournis par le conseil scolaire - voiture de police fournie par le service de police - ordinateur, imprimante et logiciel fournis par la municipalité - téléphone cellulaire et téléavertisseur fournis par la municipalité - budget réparti entre les partenaires du programme : police, conseil scolaire et municipalité	- 80 % de la journée ouvrable de l'agent de police passée à l'école ou à traiter d'affaires reliées à l'école - 20 % de la journée ouvrable de l'agent de police passée à traiter des questions administratives de police et à faire des enquêtes - la police travaille dans l'école pour toute l'année académique - rencontre mensuelle avec les enseignants - rencontre hebdomadaire avec le directeur - présentations données dans les classes et aux clubs au sein de l'école - rencontre avec le conseil scolaire au besoin - gérer le programme d'échec au crime de l'école et publiciser les autres programmes de la police (par exemple, l'alcool au volant le soir de la graduation) - aider l'entraîneur des sports d'équipe - fournir un encadrement aux programmes des élèves traitant de la violence et de la sécurité - procéder à une enquête des infractions se produisant sur la propriété scolaire - établir une liaison avec les policiers-patrouilleurs enquêtant des crimes dont les élèves sont des suspects - participer avec des groupes d'élèves à la planification de certaines activités.	- nombre de rencontres avec différents comités, groupes du personnel et groupes étudiants - participer et aider lors des exercices et des joutes d'équipes - nombre de présentations à l'intention des élèves en classe, individuellement et devant les clubs - nombre d'élèves qui demandent à rencontrer un agent en dehors des séances prévues - augmentation en pourcentage des demandes d'aide d'un agent - nombre d'infractions faisant l'objet d'une enquête - niveau de la baisse des activités criminelles ayant lieu sur la propriété scolaire - augmentation du nombre de conversations et de rencontres informelles avec les élèves, le personnel, l'administration scolaire - nombre de comités auxquels l'agent participe - nombre d'activités auxquelles participe la police à la demande des élèves - augmentation du nombre de jours sans incident à l'école et sur la propriété de l'école	- amélioration des relations entre la police, les élèves, le personnel et les administrateurs - amélioration de la sûreté et de la sécurité en milieu scolaire - atteinte d'un équilibre approprié entre les activités d'éducation et policières au sein du système des écoles secondaires - meilleure appréciation par les élèves du rôle que doit jouer la police en matière de sécurité, de sûreté et de prévention du crime

>>>

Programme de résistance aux drogues

Objectifs :
- **Accroître la prestation du programme pour les enfants d'âge scolaire.**
- **Réduire le décrochage.**
- **Réduire l'approvisionnement de substances réglementées à la suite d'une diminution de la demande.**

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
- formation des policiers avant l'enseignement du programme - jeunes de 5e, 6e et 7e années - des policiers donnent les cours - manuel du programme sur les drogues et plans de leçons - personnel de l'école - conseil scolaire, directeurs, enseignants - salaire de l'agent financé par la police - présentations faites en classe - coûts partagés pour l'impression de la documentation pour les élèves, les enseignants - parents	- heures de préparation - nombre d'écoles, de directeurs contactés - nombre d'enseignants contactés - nombre de rencontres et d'heures - nombre d'élèves contactés - nombre de cours donnés (soit 14 séances, 1 heure chacune) - nombre de parents contactés - quantité de renseignements fournis - nombre de déplacements nécessaires	- rappel du contenu des cours - identification plus positive avec les agents de police responsables des liaisons avec l'école - résultats des sondages– quiz donné aux élèves avant et après les présentations - résultats du sondage avant et après la présentation auprès des groupes de comparaison - résultats des sondages auprès des enseignants, des parents, du personnel de l'école et des agents de police - accroissement du nombre et du genre d'organismes demandant le programme - changement dans le comportement à l'école, par exemple une réduction du nombre de : (a) batailles, (b) cas de harcèlement, et (c) d'exclusion temporaire des élèves - réduction du nombre de renvois disciplinaires faisant suite à : (a) une infraction reliée à la drogue, (b) une insubordination, (c) un désordre dans la classe, et (d) une incitation à la violence - changement dans la moyenne des présences des élèves	- plus grand nombre d'élèves qui résistent à l'abus de la drogue - efficacité éducative du programme - élèves, directeurs, enseignants, parents, et agents de police satisfaits du programme - réduction des activités criminelles en milieu scolaire, par exemple, graffiti, vols, violence, usage des drogues - changement continu dans les comportements scolaires

1.2 Exemples d'instruments

Formulaire de consentement éclairé pour les parents des enfants d'âge scolaire

[Nom de l'école] souhaite obtenir votre permission afin que votre enfant participe à l'évaluation du programme [nom du programme]. Nous jugeons important que votre enfant participe, ceci nous aidera à évaluer l'efficacité du programme.

Toutes les réponses seront confidentielles et les noms des enfants ne seront inclus dans aucun des rapports et leurs réponses ne leur seront pas personnellement attribuées, de quelque façon que ce soit. Les renseignements que vous nous fournirez seront ajoutés aux renseignements obtenus de la part de tous les autres participants à l'étude.

Vous n'êtes pas tenu de laisser votre enfant participer à cette évaluation. Si vous acceptez de les laisser participer maintenant, vous aurez le droit d'interrompre sa participation à n'importe quel moment ou encore, les enfants pourront refuser de répondre à n'importe quelle question. Un refus de laisser votre enfant participer à l'évaluation n'influencera aucunement les services éducatifs qu'il (elle) reçoit actuellement.

Si vous avez des questions au sujet de l'étude, vous pouvez téléphoner à [*nom et numéro de téléphone de l'évaluateur ou du coordonnateur du programme* en composant le _____].

En apposant votre signature ci-dessous, vous confirmez que vous acceptez que votre enfant participe au processus d'évaluation du programme [nom du programme].

Veuillez cocher une des deux cases :

- ❑ J'ACCEPTE QUE MON ENFANT PARTICIPE
- ❑ JE REFUSE QUE MON ENFANT PARTICIPE

Signature : _____
Date : _____

>>>

>>>

ÉVALUATION DE LA PRÉSENTATION DE SENSIBILISATION DES JEUNES

Date : _____
École : _____ Niveau :_____

Ces renseignements nous aideront à planifier les présentations à venir.

1. La partie de la présentation qui m'a le plus ***intéressé(e)*** _____
_____
_____.

2. La chose la plus importante que j'aie ***apprise***
_____
_____.

3. ***Plus de temps*** aurait pu être consacré à _____.

4. ***Moins de temps*** aurait pu être consacré à _____.

5. La présentation aurait été ***meilleure*** si _____
_____.

6. Je crois que mes ami(e)s ❑ *devraient ou* ❑ *ne devraient pas* **(✓ une case)** ***voir ces présentations*** parce que _____
_____.

7. Ce que je ***crains le plus*** lorsqu'il s'agit de violence est _____
_____.

8. La violence dans notre école ***pourrait être réduite*** si seulement _____
_____.

9. Dans l'ensemble, évalue ton niveau de ***satisfaction globale*** à l'égard de la présentation ***(encercle le numéro qui convient)***.

Mauvaise				**Excellente**
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Merci

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

Guides d'interview générique

Ces questions peuvent être adaptées à certains programmes de prévention spécifiques.

Personnel du programme

1. Comment les activités du programme permettent-elles d'atteindre les objectifs?
2. Quelles activités ou quelle combinaison d'activités permettent le mieux d'atteindre chaque objectif?
3. Quelles sont les caractéristiques les plus uniques de votre programme?
4. Actuellement, quelles parties du programme sont les plus inquiétantes, les plus controversées ou nécessitent le plus d'attention? Comment ces problèmes peuvent-ils être résolus?
5. Dans quelle mesure [nom de l'organisation] est-elle efficace en faisant face aux problèmes perçus par les jeunes et [autres participants]?
6. Ce programme ou certains aspects du programme sont-ils mieux adaptés à certains types de jeunes?
7. Quels éléments, selon vous, manquent actuellement au programme – quelles en sont les lacunes?
8. Quelles modifications au niveau de la gestion du programme ou du soutien au programme (formation du personnel, stimulants, etc.) sont nécessaires, le cas échéant?
9. Quels changements ou ajouts à la prestation du programme ou des services prévoyez-vous apporter au cours de la prochaine année (par exemple, quelle orientation devrions-nous maintenant adopter)?
10. Existe-il des inquiétudes au sujet des mesures de financement du [nom du programme]?
11. Les différents bailleurs de fonds exigent-ils de votre part certaines activités de comptabilité spécifiques? Ceci vous pose-t-il des problèmes? Si oui, expliquez?
12. Y a-t-il certaines exigences spécifiques de la part du ou des bailleur(s) de fonds qui posent des problèmes?

Intervenants

1. Quelle est votre perception de la capacité de programme à s'adapter au milieu et à ses demandes internes (par exemple, modèle de service)?
2. Est-ce que tous les groupes s'entendent sur les buts et les objectifs du programme (soit, le personnel du programme, le(s) bailleur(s) de fonds et le conseil d'administration)?
3. À votre connaissance, quelles sont les caractéristiques les plus uniques du programme de [nom] par rapport aux autres programmes jeunesse [par exemple, contre la violence] à [nom de la ville]?
4. Selon vous, quels sont les effets anticipés qui détermineront le succès du programme?
5. Quels aspects d'une évaluation du programme de [nom] vous intéresserait particulièrement?

6. Quels changements ou ajouts à la prestation du service prévoyez-vous au cours de l'an prochain (par exemple, quelle orientation donnerons-nous au programme)?

7. Autres commentaires / Ai-je oublié des questions?

Questions du groupe de discussion de jeunes

INTRODUCTION :

Au cours de la prochaine heure, nous désirons que chacun d'entre vous nous donne sa réponse à chacune des questions suivantes. N'hésitez pas à prendre la parole et à nous donner vos opinions. Nous voulons connaître vos opinions, qu'elles soient positives ou négatives; il est important que vous vous exprimiez honnêtement.

Nous enregistrons cette séance uniquement afin de permettre aux évaluateurs d'écouter de nouveau la discussion au moment de rédiger le rapport sur les opinons générales du groupe. Votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport. Vos opinions sont une part importante de nos efforts visant à documenter le progrès réalisé dans le cadre du programme.

Questions suggérées

1. Qu'as-tu pensé du contenu général et du processus d'évaluation utilisés dans le cadre du [nom du programme]? Quels étaient les points forts? Que pourrait-on améliorer, le cas échéant?

2. Que penses-tu de [identifier des aspects spécifiques du programme]? Quels en sont les forces et les faiblesses? Combien parmi vous avez suivi le programme?

3. Y a-t-il eu un suivi ou une surveillance de la part de votre [nom du contact pour le programme] une fois que tu as quitté le programme? Si oui, quand as-tu été contacté(e) la première fois et combien de fois depuis? Quelle importance accordes-tu à cette surveillance?

4. Si tu as eu des expériences avec d'autres services pour les jeunes dans le passé, qu'est-ce qui rend [nom du programme] différent des autres organismes? Si ce programme est meilleur, pourquoi? S'il n'est pas aussi bon, comment pourrait-on l'améliorer?

5. Une des principales raisons de cette évaluation est d'aider le personnel responsable du [nom du programme] à apporter des améliorations au programme, si nécessaire. Crois-tu que certains aspects du programme pourraient être améliorés? Et si oui, qu'est-ce qui pourrait être fait pour améliorer le programme?

PROGRAMME ENVISAGÉ AFIN D'ÉLIMINER L'USAGE DES ARMES DANS LES ÉCOLES

Objectif :

Examiner les points de vue des *éducateurs et des agents de police responsables des liaisons scolaires* sur la nature et l'importance du problème de l'utilisation des armes par les jeunes à l'école avant la mise en œuvre d'un programme de réduction de la violence à l'école.

Questions suggérées pour les groupes de discussion

1. Dans quelle mesure le problème des armes à l'école et sur la propriété de l'école pendant les heures de classe est-il généralisé?
2. Quel genre d'armes les policiers ou les enseignants saisissent-ils?
3. D'où viennent les armes?
4. Qui est impliqué?
5. Quelle est l'attitude de l'école face au problème?
6. Pourquoi les jeunes utilisent-ils des armes?
7. Quelles mesures sont actuellement en place à l'école afin de supprimer l'utilisation des armes et d'autres problèmes relatifs à la violence?
8. Comment évalueriez-vous la réussite des mesures visant à supprimer l'utilisation des armes?
9. Quel devrait être le rôle du policier responsable des liaisons scolaires?
10. Quels sont les partenariats en place, le cas échéant, en vue de faire face aux problèmes relatifs à l'utilisation des armes et à la violence?

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

>>>

Évaluation des présentations

Vos commentaires et suggestions sont importants pour nous!

Nous voulons savoir ce qui vous a aidé et ce qui vous a été inutile pendant le [p ex., atelier ou foire pour aînés]. Cette information nous aidera à planifier des [nom – p. ex., ateliers ou foires pour aînés] à l'avenir.

Prenez votre temps et répondez à toutes les questions de manière réfléchie et honnête. Sentez-vous également libre de formuler des commentaires sur des aspects qui, selon vous, valent la peine d'être mentionnés.

Comprenez-vous mieux les services qui sont offerts aux aînés à la suite de cette foire?

1 = pas du tout 2 = un peu 3 = beaucoup 4 = énormément

Commentaires :

Impression générale

1. Selon vous, quelle est la chose la plus importante que vous ayez apprise à l'Atelier ou à la Foire pour aînés? Pourquoi?

2. Suggestions pour des foires et ateliers pour aînés à l'avenir

Merci

>>>

Chapitre trois

Programmes à l'intention des entreprises

>>>

>>>

Programme de surveillance et de liaison à l'intention des entreprises

Objectifs :

- **Élargir les possibilités du service de la police de Rockyville de s'attaquer efficacement au crime et aux problèmes de sécurité du monde des affaires local.**
- **Augmenter le nombre des rapports sur les activités suspectes.**

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
- nombre de policiers travaillant avec les commerçants locaux - coordonnateur du programme - sélection et formation de bénévoles - élaboration de programmes de formation des bénévoles - policiers formant le personnel et les bénévoles - sélection des bénévoles qui distribueront du matériel sur la prévention du crime - communication avec le monde des affaires local, la Chambre de commerce - présentations vidéo - ruban toise - formulaires d'inscription	- nombre de bénévoles - nombre d'heures de formation, type de formation offerte aux bénévoles - sondage auprès des bénévoles, au sujet de la satisfaction, de la formation, des charges de travail, de l'utilisation, de l'amélioration du programme, des défis - distribution d'information par les bénévoles - création de la liste des commerçants locaux, avec les noms des principales personnes-ressources - relevé du nombre des visites ou présentations aux commerces faites par les bénévoles et l'agent de la prévention du crime (APC) - établissement des objectifs de prévention du crime, contrôles de sécurité, formation des commerçants et employés locaux - surveillance des intervalles des mises à jour des listes de commerces - relevé du nombre et de l'étendue des inquiétudes exprimées par les commerçants locaux, en matière de crime et de sécurité - sondage auprès des commerçants relativement à la satisfaction, aux pratiques liées aux rapports, à la prestation des services policiers, à l'échange d'information - nombre de contrôles de sécurité qui sont effectués, mesures utilisées, ou absence de celles-ci - détermination du type requis d'améliorations à la sécurité de la PCAM	- nombre -% de commerces locaux faisant partie du programme et se trouvant dans l'inventaire - nombre accru de commerces connaissant le programme - relevé des changements dans la nature et l'importance des appels de demande de services, avant et après le programme - augmentation des pratiques en matière de rapports - nombre d'améliorations à la sécurité, au début du programme, à la fin du programme - sensibilisation accrue aux pratiques de prévention du crime - satisfaction de l'utilisateur quant à l'utilité et à l'opportunité de l'information ou de l'intervention - attraction et conservation des bénévoles; relevé du taux des départs - satisfaction des bénévoles à l'égard du programme - changements apportés au programme, en fonction de ce que vous apprenez - autres districts de la ville qui demandent le programme	- communication supérieure entre les services policiers et le monde des affaires local - meilleure prestation des services pour le monde des affaires local - rapports plus nombreux à la police, au sujet des incidents criminels - meilleur échange d' information au sein du monde des affaires local ainsi qu'entre la police et les commerçants - nombre réduit d'incidents criminels -nombre accru de cas envoyés à la police - utilisateurs disent de plus en plus qu'ils se sentent en sécurité - taux de conservation élevé de bénévoles compétents et motivés - détermination plus grande des policiers à l'égard du monde des affaires

Programme Lock It or Lose It (vous le verrouillez ou vous le perdez)

Objectifs :

- **Réduire le nombre total des vols dans les véhicules stationnés sur les terrains du centre commercial.**
- **Réduire le nombre total des cas de vandalisme aux véhicules garés sur les terrains du centre commercial.**

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
- bénévoles du programme - réserves policières - personnel du programme de prévention du crime - personnes-ressources des compagnies d'assurances - personnel de l'Hôtel de ville - médias : presse et radio - gestion du centre commercial - affiches - brochures décrivant le programme - surveillance du crime à la l'aide de logiciels - matériel informatique - aide financière par des subventions - luminaire provenant des services publics de la ville 	- nombre de programmes éclairs prévus et mis en œuvre - quantité de brochures distribuées - nombre d'affiches installées - augmentation en pourcentage des nouveaux luminaires installés - séances de cartographie du crime, avec logiciels du service de police ou feuilles de statistiques - nombre de messages publicitaires dans les médias (radio et imprimés) - nombre d'activités de surveillance de bénévoles par les réservistes de la police - nombre de bénévoles recrutés - nombre de réunions avec les représentants de compagnies d'assurances - nombre des demandes de subventions inscrites - nombre des véhicules observés lors du programme éclair - utilisation de la cartographie informatisée afin de trouver les zones de stationnement inquiétantes en raison de l'augmentation du nombre des rapports de vols de véhicules ou dans ceux-ci	- augmentation en pourcentage des véhicules verrouillés après la campagne éclair - utilisation accrue du stationnement intérieur après l'amélioration de l'éclairage - sensibilisation accrue du public au vol dans les automobiles - diminution du nombre des véhicules où il est facile de voir des colis et d'autres articles par les fenêtres - augmentation en pourcentage des affiches installées dans les zones de stationnement - augmentation du nombre des messages publics à la radio, dans les imprimés, et qui traitent du verrouillage des véhicules - augmentation de la coopération entre les groupes communautaires, les bénévoles et la police - augmentation du nombre des citoyens qui rapportent des activités suspectes et des crimes liés aux automobiles près des commerces	- sensibilisation accrue du public au vol dans les automobiles - réduction permanente des vols dans les véhicules des zones ciblées - réduction globale du vandalisme aux véhicules se trouvant dans une zone ou installation publique de stationnement - personnes verrouillant leurs véhicules garés - personnes qui ne laissent pas dans leur véhicule garé et à la vue de tout le monde des objets qui leur appartiennent

Together Against Graffiti – TAG (ensemble contre les graffitis)

Objectifs :

- **Réduire le nombre total de graffitis sur les commerces locaux.**
- **Élargir la responsabilité générale des commerçants en ce qui concerne l'élimination des graffitis.**

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
- agents de police - coordonnateur de la prévention du crime - équipes de peintres bénévoles provenant d'organismes communautaires - téléassistance pour les propriétaires de commerces - peinture, pinceaux et rouleaux donnés - brochures - moyens de communication de masse - avocat de la Couronne - procès - organismes consacrés aux œuvres artistiques murales	- détermination du nombre d'endroits où les graffitis sont des problèmes - distribution de brochures sur le programme - contribution des policiers-patrouilleurs relativement aux problèmes des graffitis - graffitis recouverts de peinture par les groupes de bénévoles - information sur le programme, soulignée dans les médias - nombre de subventions et de commandites demandées pour soutenir le programme - séance annuelle pour annoncer le début de la saison du contrôle des graffitis - avocat de la Couronne porte des accusations contre ceux qui sont arrêtés à cause d'un ou de plusieurs graffitis - tolérance zéro en matière d'accusations portées à cause d'un graffiti; par conséquent poursuite devant les tribunaux - culpabilité reconnue et sentences rendues par un juge	- diminution du nombre d'endroits où il y a eu des graffitis - diminution de la fréquence des éliminations - augmentation des communications avec les agents de police au sujet d'endroits où il y a des graffitis - augmentation du recours aux procès plutôt qu'au sursis d'instance et à la libération inconditionnelle - nombre d'amendes et d'incarcérations - augmentation du nombre des circulaires distribuées - augmentation de la participation des commerçants à l'embellissement des vitrines et à l'élimination des graffitis - augmentation des rapports au programme, provenant des citoyens au sujet des graffitis	- réduction du nombre de cas de victimisation répétée - amélioration de la coopération en matière de graffiti, et ce, entre la police, les commerçants et la collectivité en général - tolérance zéro face aux graffitis, perçue par le public comme moyen de dissuasion - commerçants et citoyens se chargent de leur propre nettoyage - accroissement général de la fierté des citoyens en ce qui concerne la beauté et la propreté de leur localité

>>>

>>>

>>>

>>>

6. Avez-vous au cours de la dernière année été victime d'un crime perpétré contre vous ou votre propriété?

Personnellement ❑ Oui ❑ Non

Propriété ❑ Oui ❑ Non

7. Vous est-il arrivé de devoir faire appel aux services de votre poste de police communautaire?

❑ Oui ❑ Non

✯ **Dans l'affirmative, demandez ceci : Pour quelle raison?** ***(Cochez tout ce qui s'applique)***

❑ rapport au sujet d'un crime

❑ rapport sur un comportement suspect

❑ demande d'information sur autre chose que la prévention du crime

❑ recherche de notre information sur la prévention du crime

❑ autre (donnez des détails) _____

8. Dans chacune des situations suivantes, avec qui communiqueriez-vous? Poste de police, 911, autre?

	PP	911	Autre
❑ rapport sur un crime en cours			
❑ activités suspectes			
❑ prévention du crime			
❑ information sur un procès			
❑ menaces, intimidation			
❑ fraude			

9. Lorsque vous quittez votre commerce, quel sentiment de sécurité éprouvez-vous lorsque vous allez vers votre automobile ou un autre moyen de transport, le soir et seul?

❑ Grande sécurité ❑ Sécurité raisonnable ❑ Plutôt exposé au danger ❑ Très exposé au danger

10. Lorsque vous quittez votre commerce, quel sentiment de sécurité éprouvez-vous lorsque vous allez vers votre automobile ou un autre moyen de transport, quand d'autres vous accompagnent?

❑ Grande sécurité ❑ Sécurité raisonnable ❑ Plutôt exposé au danger ❑ Très exposé au danger

11. Êtes-vous maintenant plus inquiet de la violence et de la sécurité dans les rues près de votre commerce (6 pâtés de maisons autour de celui-ci) qu'il y a un an?

❑ Oui ❑ Non

Merci de votre participation.

>>>

3. Je me servirais des services suivants s'ils étaient offerts :

Affichage de l'identité du membre

- ❑ Décalque ou collant de fenêtre
- ❑ Certificat de membre
- ❑ Plaque de parrainage financier

Bulletins du crime, au sujet de la criminalité locale

- ❑ Agressions criminelles
- ❑ Fraudes et escroqueries
- ❑ Vol à l'étalage
- ❑ Avertissements d'activité de cambriolage
- ❑ Avertissements d'activité de vol à la tire

Échange d'information sur le crime, entre les commerçants

- ❑ Leçons sur les pertes afin d'apprendre de fréquentes erreurs de gestion
- ❑ Nouvelles tendances de l'activité criminelle
- ❑ Cibles actuelles de vol, qui sont à protéger

Matériel de formation et d'information

- ❑ Directives sur la sécurité
- ❑ Matériel d'aide à l'identification de suspects
- ❑ Programmes de prévention de la criminalité communautaire

Counseling et séminaires sur la prévention de la criminalité

- ❑ Abus d'alcool et d'autres drogues du personnel
- ❑ Prévention et contrôle du vol qualifié
- ❑ Prévention du vol interne
- ❑ Mesures de sécurité physiques (serrures, etc.)
- ❑ Mesures de sécurité par alarme
- ❑ Prévention et contrôle du vandalisme

Aide à la coordination des services policiers

- ❑ Relevé des dangers spéciaux pour la sécurité
- ❑ Coordination des conférenciers de la police lors d'évènements
- ❑ Élargissement de la présence policière dans les secteurs du crime
- ❑ Autre (donnez des détails) _____

4. Les trois besoins LES PLUS pressants dans le domaine de la sécurité pour lesquels j'ai besoin d'aide sont les suivants :

_____

_____

Merci!

>>>

Évaluation du cours, par le programme Immobilier-secours

Ce sondage a été fait auprès des courtiers en immeubles, à la suite du cours de prévention de la criminalité.

Directives :

L'information de ce questionnaire est confidentielle et seuls les organisateurs du programme liront vos commentaires. Veuillez répondre à absolument toutes les questions. Ne cochez qu'une seule option pour chaque question.

Nous vous avons fourni la bonne réponse!

1. Les statistiques canadiennes sur les introductions par effraction révèlent que, dans les secteurs des centres-villes, il y a annuellement une introduction par effraction dans UNE maison sur _____.
   1. ❑ 5
   2. ☑ 10
   3. ❑ 20
   4. ❑ 30
   0. ❑ Je ne sais pas

2. Lequel des exemples suivants correspond à une méthode de contrôle direct?
   1. ❑ Arrestation par la police
   2. ❑ Emprisonnement
   3. ❑ Poursuite en justice
   4. ☑ Réduction des opportunités
   0. ❑ Je ne sais pas

3. Immobilier-secours : Programme de sécurité domiciliaire est un exemple de :
   1. ☑ Stratégie de base de prévention de la criminalité
   2. ❑ Stratégie secondaire de prévention de la criminalité
   3. ❑ Stratégie tertiaire de prévention de la criminalité
   4. ❑ Rien de ce qui précède
   0. ❑ Je ne sais pas

4. L'élimination de la cible afin d'éviter le risque est un exemple de :
   1. ☑ Évitement du risque
   2. ❑ Transfert du risque
   3. ❑ Acceptation du risque
   4. ❑ Répartition du risque
   0. ❑ Je ne sais pas

5. Lequel des exemples suivants correspond au renforcement de la cible?
   1. ❑ Amélioration de l'éclairage de la propriété
   2. ❑ Délimitation visible de la surface de la propriété résidentielle (p. ex. clôtures)
   3. ❑ Installation de serrures domestiques adéquates
   4. ☑ Tout ce qui précède
   0. ❑ Je ne sais pas

6. La dispersion du risque de la criminalité, par l'installation de dispositifs de sécurité afin de décourager les criminels éventuels est un exemple de :
   1. ❑ Évitement du risque
   2. ❑ Transfert du risque
   3. ❑ Acceptation du risque
   4. ☑ Répartition du risque
   0. ❑ Je ne sais pas

>>>

14. Au moment de faire graver vos objets, quel numéro d'identification suivant est LE PLUS recommandé?
    1. ❑ Votre adresse domiciliaire
    2. ❑ Votre numéro d'assurance sociale
    3. ❑ Un numéro d'ID provincial
    4. ☑ Votre numéro de permis de conduire
    0. ❑ Je ne sais pas

15. Lors d'une absence prolongée de votre domicile, vous devriez vous assurer de ceci :
    1. ❑ Quelqu'un s'occupe du courrier et des journaux
    2. ❑ Sécuriser toutes les entrées possibles de votre maison
    3. ❑ Informer vos voisins de votre voyage
    4. ☑ Tout ce qui précède
    0. ❑ Je ne sais pas

16. Quelle est la façon la plus efficace de réduire la criminalité dans votre quartier?
    1. ❑ Créer une unité de patrouille de rue
    2. ❑ Laisser la police s'en occuper
    3. ☑ Vous joindre à un programme de surveillance de quartier
    4. ❑ Tout ce qui précède
    0. ❑ Je ne sais pas

17. Si à votre arrivée à la maison, une fenêtre ou une porte est ouverte, si vous êtes certain qu'elle était fermée à votre départ, vous devriez :
    1. ❑ Vérifier à l'intérieur pour voir s'il s'y trouve quelqu'un
    2. ☑ Vous rendre au téléphone le plus près et composer le 911
    3. ❑ Demander l'aide d'un voisin aux fins de la recherche dans votre maison
    4. ❑ Attendre à l'extérieur jusqu'à ce que quelqu'un sorte
    0. ❑ Je ne sais pas

18. Quels sont les trois éléments fondamentaux d'un programme de surveillance de quartier?
    1. ☑ Sécurité; identification de propriété; rapport sur un comportement suspect
    2. ❑ Connaissance du numéro de téléphone des voisins; mise en garde des enfants contre les dangers de la rue; sensibilisation à l'agression sexuelle
    3. ❑ Meilleur esprit de quartier; réduction de la criminalité; amélioration des relations communautaires avec la police
    4. ❑ Tout ce qui précède
    0. ❑ Je ne sais pas

19. Les pênes dormants horizontaux devraient avoir une course de :
    1. ❑ 1½po
    2. ☑ 1 po
    3. ❑ ¾po
    4. ❑ C'est sans importance
    0. ❑ Je ne sais pas

20. Les systèmes de serrures et d'alarme servent à :
    1. ❑ Garantir qu'il n'y aura pas d'introduction par effraction dans votre maison
    2. ☑ Dissuader les voleurs; retarder leur entrée
    3. ❑ Alerter la police lorsque des voleurs sont dans votre maison
    4. ❑ Tout ce qui précède
    0. ❑ Je ne sais pas

>>>

>>>

>>>

>>>

Programme pour femmes autochtones

Objectifs :

- **Appuyer les groupes de femmes autochtones vivant hors réserve à aborder les questions reliées à la violence familiale.**
- **Examiner et développer des réponses holistiques et culturellement appropriées à la violence familiale.**

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
- organisations de femmes autochtones vivant hors réserve - les personnes vivant hors réserve sont les bénéficiaires et les clients - familles nucléaires et élargies des clients - bénévoles - dirigeants communautaires - coordonnateur de programme - intervenants - bailleurs de fonds	- examen des modèles culturellement appropriés pour aborder les diverses questions reliées à la violence familiale dans la communauté autochtone vivant hors réserve et qui touchent les femmes, les hommes, les enfants, les jeunes et les aînés - formation de bénévoles autochtones et de dirigeants communautaires - de l'information culturellement appropriée pour tous les segments de la communauté autochtone vivant hors réserve - en ayant recours à des mécanismes de relais, développer des liens avec les services et les établissements de traitement traditionnels pour faciliter leur utilisation par les clients autochtones et assurer leur pertinence pour ces derniers - établir des réseaux et des stratégies de partenariat avec les services et les organismes de traitement traditionnels et autochtones - sensibiliser les communautés autochtones vivant hors réserve aux questions reliées à la violence familiale et à leurs répercussions sur les familles - élaborer des stratégies, des plans d'action et des cadres communautaires pour aborder les questions relatives à la violence familiale	- nombre accru d'Autochtones renseignés dans les divers segments de la collectivité vivant hors réserve - adapter ou développer de nouveaux modèles correspondant aux besoins et aux styles de vie des peuples autochtones vivant hors réserve - réviser le matériel existant pour s'assurer de sa pertinence à l'égard de la culture - examen et développement de nouvelles méthodes pour l'utilisation des installations et services traditionnels - maximiser les réseaux de partage d'information et les occasions de partenariats - diffusion d'information sur les questions relatives à la violence familiale et aux besoins connexes - adoption de stratégies et de plans d'action ancrés dans la collectivité pour aborder la violence familiale	- une gamme de modèles culturellement appropriés et innovateurs disponibles - une meilleure mobilisation des ressources par des citoyens pleinement formés et renseignés - production de matériel portant sur la violence familiale - une collectivité plus saine, puisque les clients peuvent choisir parmi une variété de services et de programmes - coordination accrue et meilleur partage des ressources et des services - meilleure connaissance, parmi les segments de la communauté autochtone vivant hors réserve, des programmes et services offerts - nombre accru de collectivités et d'organisations autochtones qui mettent en place un cadre de travail pour aborder les questions relatives à la violence familiale

>>>

>>>

>>>

>>>

Programme Opération Identification

Objectifs: ❑ **Réduire l'incidence des introductions par effraction, le vol et la revente de produits volés**

❑ **Augmenter les sentiments de sécurité chez les résidants qui participent au programme en identifiant leurs biens au moyen d'un numéro personnalisé et en annonçant cette mesure sur leur porte d'entrée.**

Intrants	Extrants – Efficience	Résultats d'étape – Résultats	Répercussions – Efficacité
- bénévoles - capitaines de la Surveillance de quartier - policiers de la prévention du crime - officiers de patrouille - partenaires de la collectivité (p. ex., conseil immobilier) - annonces dans les journaux locaux, à la télévision - $ pour les circulaires, la publicité, le matériel de promotion - distribuer les circulaires annonçant le programme - espace de bureau fourni à titre gracieux par les services policiers - conférences, formation des bénévoles - statistiques sur le crime, carte des introductions par effraction, composition démographique de la collectivité	- nombre de circulaires distribuées et nombre de bénévoles participant à cette distribution - nombre de séances de formation pour les bénévoles, les agents immobiliers - nombre de domiciles contactés et qui participent au programme, et nombre de bénévoles utilisés - distribution de matériel aux participants pour qu'ils puissent identifier leurs biens (c.-à-d. stylos électriques, autocollants) - mener, avant et après le programme, un sondage auprès des participants au sujet des inspections, de leur satisfaction et du degré de crainte - nombre de régions visées ayant un taux élevé de criminalité - nombre de propriétaires d'entreprises contactées au sujet du programme - nombre d'activités, d'expositions qui présentent le programme dans les centres commerciaux locaux et lors des événements communautaires - nombre d'agents immobiliers qui participent au programme	- sensibilisation accrue, parmi le public et les entreprises, à l'endroit du programme et meilleure connaissance de celui-ci - connaissance accrue, par la police, des résidants et de leurs préoccupations en matière de prévention du crime - communication accrue entre les agents de la prévention du crime au sujet des préoccupations à ce sujet dans la collectivité - nombre accru de propriétaires d'entreprise qui demandent de l'information au sujet du programme (p. ex., prêteurs sur gages) - davantage de propriétaires d'entreprises dans la collectivité utilisent le programme - analyse des statistiques sur le crime, avant et après le programme - des agents immobiliers contactent la police au sujet des résidences susceptibles d'être la cible d'introductions par effraction	- davantage de propriétaires d'entreprises contactent la police au sujet de comportements suspects, de biens volés - sentiment accru de sécurité chez les participants - taux accru de récupération de biens volés - dissuasion de voler en s'introduisant par effraction - dissuasion de revendre des biens volés - augmentation du taux d'arrestation des coupables ayant des biens « identifiables » en leur possession

4.2 Exemples d'instruments

Comme indiqué dans la trousse *Vous pouvez y arriver*, il est souvent important de poser des *questions ouvertes* comme « Qu'est-ce qui vous a plu? » et « Que pouvons-nous améliorer? » Ce genre de question devrait être posé *en plus de*, et non au lieu des questions plus quantitatives (*questions fermées* avec des choix forcés, comme celles qui ont été présentées dans les chapitres précédents). Il est beaucoup plus facile de décrire les effets et de détecter le changement en posant des questions fermées qui attribuent un numéro à chaque réponse et qui forcent le répondant à sélectionner une seule et unique réponse. Donc, si vous voulez savoir ce qui a plu aux clients, posez des questions précises et utilisez des catégories de réponse précises. Par exemple, vous pourriez demander :

- **Dans quelle mesure avez-vous aimé (ou « dans quelle mesure étiez-vous satisfait de... », ou « dans quelle mesure telle et telle chose a-t-elle été utile?)?**
  - ...la rapidité de notre réponse,
  - ...les renseignements précis que nous avons fournis au sujet des ressources
  - ...la façon dont les gens de notre programme ont interagi avec vous
  - ...les conseils que nous vous avons donnés
  - ...la façon dont nous vous avons aidé à réfléchir à votre situation

Pour ces questions, vous pourriez utiliser des catégories de réponses comme :

1= cela ne m'a pas plu du tout
2= cela m'a plu quelque peu
3= cela m'a beaucoup plu

Ou encore :

1= pas du tout satisfait/utile,
2= quelque peu satisfait/utile,
3= très satisfait/utile.

Si vous voulez mesurer le degré de crainte à l'égard du crime ou de vulnérabilité à la victimisation, vous pourriez poser les questions suivantes et utiliser des catégories ainsi qu'une échelle de 10 à 1. Par exemple, vous pourriez demander :

Sur une échelle de 10 à 1, évaluez les énoncés suivants : 10 signifiant « très en sécurité » et un signifie « pas en sécurité ».

- **Dans quelle mesure vous sentez-vous en sécurité quand vous sortez seul(e) dans votre quartier pendant le jour?**

❑ Très en sécurité	❑ En sécurité	❑ Pas en sécurité
10 9 8	7 6 5 4	3 2 1

- **Dans quelle mesure vous sentez-vous en sécurité quand vous sortez seul(e) dans votre quartier après la tombée du jour?**

❑ Très en sécurité	❑ En sécurité	❑ Pas en sécurité
10 9 8	7 6 5 4	3 2 1

Sur une échelle de 10 à 1, où 10 signifie « Très inquiet » et où 1 signifie « Pas inquiet », évaluez les énoncés suivants :

- **Quelqu'un essaiera de vous voler ou de vous dérober quelque chose.**

❑ Très inquiet 10 9 8 ❑ Quelque peu inquiet 7 6 5 4 ❑ Pas inquiet 3 2 1

- **Quelqu'un essaiera de vous attaquer pendant que vous êtes dehors.**

❑ Très inquiet 10 9 8 ❑ Quelque peu inquiet 7 6 5 4 ❑ Pas inquiet 3 2 1

- **Quelqu'un s'introduira chez vous par effraction.**

❑ Très inquiet 10 9 8 ❑ Quelque peu inquiet 7 6 5 4 ❑ Pas inquiet 3 2 1

- **Quelqu'un essaiera de voler ou d'endommager votre voiture.** *[S/O s'ils n'ont pas de voiture]*

❑ Très inquiet 10 9 8 ❑ Quelque peu inquiet 7 6 5 4 ❑ Pas inquiet 3 2 1

- **Quelqu'un essaiera de vendre de la drogue à vous ou à vos enfants.**

❑ Très inquiet 10 9 8 ❑ Quelque peu inquiet 7 6 5 4 ❑ Pas inquiet 3 2 1

>>>

Mesurer la participation et les rétroactions de la communauté

Questionnaire pour le président de la Surveillance de quartier, janvier 2002

Veuillez remplir et retourner dès que possible à…… [p. ex., bureau principal de la Surveillance de quartier, adresse].

Nom de la région _____

Nombre de foyers participants _____ sur un total possible de _____ foyers

Nombre de capitaines de quartier, d'assistants, etc. _____

Nom du président _____ Tél. dom. : _____ bur. : _____

Adresse : _____ Téléc.: _____ Courriel : _____

Nombre approximatif d'heures de bénévolat données en 2001 par vous : _____ vos adjoints _____ vos voisins _____

A. Bulletins d'information

1. À quelle fréquence les envoyez-vous dans votre région? ❑ chaque semaine ❑ chaque mois ❑ tous les _____ mois
2. Avez-vous des problèmes à défrayer leur coût ou à les faire livrer? ❑ Oui ❑ Non
3. Envoyez-vous des copies au bureau de la Surveillance de quartier? ❑ Oui ❑ Non
4. Les bulletins que nous vous envoyons. Comment pouvons-nous les rendre plus utiles pour vous et votre communauté?

_____

_____

B. Réunions

1. Combien de fois tenez-vous des réunions communautaires?
❑ chaque semaine ❑ chaque mois ❑ tous les ___ mois
2. Combien de fois tenez-vous des réunions pour les capitaines de quartier?
❑ chaque semaine ❑ chaque mois ❑ tous les ___ mois
3. Est-ce que certains de vos pâtés de maisons organisent leurs propres réunions? ❑ Oui ❑ Non
Si oui, à quelle fréquence? ❑ chaque semaine ❑ chaque mois ❑ tous les ____mois
4. Veuillez indiquer les sujets que vous avez abordés récemment.

_____

_____

5. De façon générale, comment évaluez-vous la participation à vos réunions communautaires?
❑ Médiocre (5 % des foyers) ❑ Moyenne (10 % des foyers)
❑ Bonne (15 % des foyers) ❑ Excellente (20 % des foyers)

6. Nos *assemblées générales pour dirigeants* ont lieu une fois par an. Quels sujets aimeriez-vous nous y voir aborder en 2002?

_____

_____

page un

>>>

>>>

>>>

>>>

La Surveillance de quartier fonctionne-t-elle bien dans votre quartier? Liste de vérification de survie

L'utilisation des ressources est un facteur clé. Alliez votre surveillance à d'autres initiatives de prévention du crime dans votre quartier.

	OUI	NON
Avez-vous clairement énoncé les rôles et les responsabilités de l'association et de ses membres?		
Avez-vous adopté des règlements et élu des administrateurs?		
Décentralisez-vous la planification et le travail? Est-ce que vous déléguez des tâches et établissez des comités?		
Restez-vous en contact avec les autres membres?		
Distribuez-vous un bulletin d'information pour communiquer avec les membres sur une base régulière?		
Recrutez-vous et formez-vous de nouveaux responsables?		
Mobilisez-vous les ressources collectives et les utilisez-vous? En d'autres mots, connaissez-vous les compétences de chaque membre, et ses coordonnées à la maison et au travail?		
Êtes-vous réaliste quant au nombre de personnes dont vous avez réellement besoin pour effectuer une tâche?		
Avez-vous recours à des ressources externes telles que des organismes gouvernementaux et des organisations communautaires pour vous aider?		
Vos réunions se déroulent-elles dans les délais prévus et de manière efficace?		
Prévoyez-vous du temps pour socialiser avant et après une réunion?		
Faites-vous participer tous les membres de la communauté, tels que parents célibataires, adolescents, aînés, propriétaires d'entreprise, locataires, etc.?		
Êtes-vous allé au-delà des éléments de base de la sécurité à domicile, de la déclaration d'activités suspectes aux autorités policières? En d'autres mots, avez-vous élargi votre champ d'action?		
Par exemple, avez-vous....		
Parrainé des nettoyages dans la communauté?	❑	❑
Trouvé des solutions aux problèmes de circulation?	❑	❑
Ramassé des vêtements ou des jouets pour les familles sans abri?	❑	❑
Organisé des activités après l'école pour les jeunes?	❑	❑
Aidé les victimes de crimes?	❑	❑
Fourni des cours particuliers aux jeunes susceptibles de décrocher?	❑	❑
Reconquis des terrains de jeux des vendeurs de drogue?	❑	❑
Consulté les autres membres du groupe et ajouté des éléments à cette liste?……..	❑	❑
Avez-vous une vision à long terme pour l'amélioration de la communauté?		
Organisez-vous des activités de formation spéciales pour les bénévoles?		
Offrez-vous une reconnaissance publique, notamment en octroyant des prix ou en publiant des articles dans des bulletins d'information ou des journaux?		
Décernez-vous des certificats d'appréciation de la part du maire ou du chef de police?		
Organisez-vous une coalition de capitaines de la Surveillance de quartier de façon à ce que les leaders puissent apprendre les uns des autres?		
Vous joignez-vous à d'autres associations de Surveillance de quartier pour discuter des problèmes qui touchent l'ensemble de la communauté?		
Êtes-vous à l'affût de nouveaux problèmes qui pourraient affecter la qualité de vie de la communauté?		
Consultez les autres membres du groupe et ajoutez des éléments à cette liste...		

La recherche démontre que si votre groupe ne fait que réagir à une menace immédiate ou résoudre une situation de crise, vos effectifs et votre engagement commenceront à diminuer. Un groupe de surveillance peut habiliter les gens à prévenir le crime, créer des liens entre les forces policières et les collectivités qu'elles desservent, et établir un fondement pour l'amélioration de la communauté. On vous suggère d'*élargir la portée* de la Surveillance de quartier si ce n'est déjà fait, et d'utiliser vos ressources de manière plus *efficace*; autrement, cette initiative battra de l'aile et disparaîtra.

Modèle de lettre de présentation pour un sondage par la poste

[titre du] **Programme de prévention du crime**
Sondage <u>par la poste</u> à l'intention des résidants

[Date]

[Nom]
[Adresse]
[Adresse]

Madame, Monsieur [Nom du résidant],

La présente a pour but de vous inviter à prendre part à une importante étude effectuée par [nom du service de police ou de l'organisme]. L'étude vise à nous renseigner davantage sur les effets du [nom du programme de prévention du crime] sur les résidants et leurs familles. Nous aimerions recueillir les commentaires et suggestions des résidants au sujet des services de prévention de la violence qui ont été fournis dans le cadre du [nom du programme de prévention du crime]. En remplissant le questionnaire ci-joint, vous pouvez nous aider à déterminer si ce programme fonctionne et s'il y a lieu d'y apporter des changements qui profiteront à vous et aux autres résidants.

Vous avez été choisi(e) au hasard pour remplir ce questionnaire en raison de votre participation au [nom du programme de prévention du crime]. Vos réponses seront strictement confidentielles et n'affecteront en aucun cas votre admissibilité actuelle ou future à tout service que vous recevez. Veuillez prendre quelques minutes pour remplir le sondage ci-joint et le retourner dans l'enveloppe préadressée et préaffranchie ci-jointe d'ici le [date].

Le prompt retour du questionnaire ci-joint est extrêmement important au succès de cette évaluation. Si vous avez des questions au sujet du sondage, veuillez contacter [nom de la personne-ressource] en composant le [numéro de téléphone].

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes cordiales salutations.

[Nom de l'évaluateur]

>>>

>>>

>>>

Jauger les signes de désordre ou d'incivilité

Les questions suivantes sont des exemples de la façon de mesurer le désordre ou l'incivilité.

Je vais vous citer quelques problèmes qui existent dans certaines parties de la ville. J'aimerais que vous me disiez si certaines de ces choses constituent un « gros problème », posent un certain problème, ou si elles ne posent aucun problème dans votre quartier. Un quartier est un ou deux pâtés de maisons autour de votre maison.

---

1. Les groupes d'adolescents qui traînent dans les rues du quartier :

1. ❑ Ne posent aucun problème
2. ❑ Posent un certain problème
3. ❑ Posent un gros problème
4. ❑ Ne sais pas

2. Les groupes de gens qui utilisent des drogues illégales dans les rues du quartier :

1. ❑ Ne posent aucun problème
2. ❑ Posent un certain problème
3. ❑ Posent un gros problème
4. ❑ Ne sais pas

3. Les groupes de gens qui boivent de l'alcool dans les rues du quartier :

1. ❑ Ne posent aucun problème
2. ❑ Posent un certain problème
3. ❑ Posent un gros problème
4. ❑ Ne sais pas

4. Le vandalisme, comme p. ex., des gens qui brisent des fenêtres ou qui écrivent (graffitis) sur les murs des bâtiments du quartier :

1. ❑ Ne pose aucun problème
2. ❑ Pose un certain problème
3. ❑ Pose un gros problème
4. ❑ Ne sais pas

5. Beaucoup de déchets jetés dans les ruelles ou dans les rues du quartier :

1. ❑ Ne posent aucun problème
2. ❑ Posent un certain problème
3. ❑ Posent un gros problème
4. ❑ Ne sais pas

Mesurer l'intégration du quartier

Quartier signifie : un ou deux pâtés de maisons autour de chez vous.

1. **Depuis combien de temps vivez-vous dans votre maison actuelle? _____**
2. **Depuis combien de temps vivez-vous à [nom de la ville ou du village]? _____**
3. **À part vous, combien de gens habitent dans votre domicile? _____**
4. **Si vous ne vivez pas seul(e), quelle est votre relation avec ces personnes?**

   Veuillez préciser:

   - ❑ Sans objet
   - ❑ Mari ou conjoint
   - ❑ Épouse ou conjointe
   - ❑ Enfant(s)
   - ❑ Autre parent
   - ❑ Aucun lien de parenté

5. **Sentez-vous que vous faites réellement partie du quartier ou le considérez-vous seulement comme un endroit où habiter?**

   - ❑ Je sens réellement que je fais partie du quartier
   - ❑ C'est seulement un endroit où habiter
   - ❑ Autre _____

6. **Si vous n'aviez pas de considérations financières, voudriez-vous déménager de votre quartier? Auriez-vous…**

   - ❑ aucun désir de déménager?
   - ❑ un certain désir de déménager?
   - ❑ un très fort désir de déménager?

7. **Avez-vous un voisin à qui vous pouvez faire appel en cas de problème?**

   ❑ Oui ❑ Non

8. **Vos voisins appelleraient-ils la police s'ils pensaient avoir vu quelqu'un en train d'être victimisé?**

   ❑ Oui ❑ Non ❑ Ne sais pas

9. **Vos voisins appelleraient-ils la police s'ils pensaient avoir vu quelqu'un entrer par effraction dans la maison ou dans l'appartement d'un voisin?**

   ❑ Oui ❑ Non ❑ Ne sais pas

>>>

>>>

Données sur les revenus des foyers

- ❑ Moins de 10 000 $
- ❑ 10 000 $ - 19 999 $
- ❑ 20 000 $ - 29 999 $
- ❑ 30 000 $ - 39 999 $
- ❑ 40 000 $ - 49 999 $
- ❑ 50 000 $ - 74 999 $
- ❑ 75 000 $ - 99 999 $
- ❑ plus de 100 000 $

Type de résidence

- ❑ unifamiliale ❑ duplex ❑ triplex
- ❑ maison en rangée, combien d'unités de logement? _____
- ❑ condominium, combien d'unités de logement? _____
- ❑ appartement, combien d'unités de logement? _____

Éducation – *Quel est le niveau d'instruction le plus élevé que vous avez complété?*

- ❑ pas de cours au secondaire
- ❑ quelques cours au secondaire
- ❑ diplôme d'ét. second.
- ❑ école technique ou profess.
- ❑ quelques cours au collège
- ❑ diplôme collégial
- ❑ quelques cours universitaires
- ❑ baccalauréat
- ❑ maîtrise
- ❑ Doctorat
- ❑ Autre _____

Mesurer la victimisation

Questionnaire sur les services offerts aux victimes

[Nommez votre organisme de services aux victimes] cherche à recueillir des commentaires de la part du personnel des services policiers de votre ville sur nos services actuels et cherche à savoir comment mieux aider nos policiers dans l'accomplissement de notre mission envers les victimes de crime et d'événements traumatisants.

A. Combien de fois utilisez-vous chacun des cinq services ci-dessous pour aider les victimes? [*Encerclez le chiffre applicable*].

Services autorisés	Jamais 1	Rarement 2	Souvent 3	Toujours 4
1. Mise à jour / renseignements au sujet de l'enquête communiqués au centre de communication.	1	2	3	4
2. Soutien émotionnel – présence sur les lieux de l'incident.	1	2	3	4
3. Soutien émotionnel – par téléphone, y compris les appels de suivi de soutien.	1	2	3	4
4. Soutien émotionnel – au département ou détachement (sur rendez-vous seulement).	1	2	3	4
5. Aiguillage vers des organismes communautaires pour obtenir des conseils et du soutien.	1	2	3	4

B. Veuillez indiquer tout service supplémentaire que nous pourrions offrir aux victimes, mais que nous n'offrons pas présentement.

_____

_____

C. Pour quel type d'incident seriez-vous le plus susceptible d'utiliser les services aux victimes? ***[Cochez toutes les réponses applicables]***

Biens	õ	Personne	õ	Mortalité	õ	Spécialisés	õ
Introduction par effraction.		Agression		Suicide		Agression sexuelle sur un adulte	
Vol		Cambriolage		Mort subite		Abus sexuel d'enfant	
Fraude		Menaces		Accident d'automobile mortel		Violence familiale	
Méfait		Harcèlement par téléphone		Homicide		Survivant adulte d'abus	
Incendie criminel		Harcèlement criminel		Autre :		Enfants témoins de violence	
Dommages d'incendie		Problème familial				Autre :	
Vandalisme		Autre :					
Autre :							

D. Laquelle des situations suivantes est la raison qui vous empêche le plus souvent d'avoir recours aux services aux victimes? [*Ne cochez õ qu'une seule réponse]*

❑ La(les) personne(s) refuse(nt) les services ❑ Heure du jour ❑ Délai de réponse
❑ Capacité des services aux victimes d'aider ❑ Disponibilité d'autres ressources appropriées
❑ Autre [précisez] _____

Nous apprécions tous les commentaires qui nous aideront à vous fournir les services les plus utiles qui soient. Vous pouvez inscrire des commentaires supplémentaires au verso. ***Nous vous remercions de votre aide****!*

Contrairement aux concepts tels que la dépression et le soutien social, qui peuvent être mesurés par des instruments normalisés, les changements à court terme sont généralement évalués à l'aide de questions que vous créez vous-même, comme le démontrent les exemples suivants.

- **Le fait d'avoir un avocat du tribunal a-t-il été efficace pour vous aider à comprendre le processus juridique?**
  1 = très inefficace
  2 = inefficace
  3 = efficace
  4 = très efficace

- **Dans quelle mesure la clinique vous a-t-elle aidé(e) à obtenir une protection ou une injonction?**
  1 = très inefficace
  2 = inefficace
  3 = efficace
  4 = très efficace

- **Dans quelle mesure l'infirmière vous a-t-elle aidé(e) à comprendre le processus de collecte de preuves (par ex., pour une victime de viol)?**
  1 = très inefficace
  2 = inefficace
  3 = efficace
  4 = très efficace

- **Dans quelle mesure l'infirmière vous a-t-elle aidé(e) à vous sentir plus à l'aise avec le processus de collecte de preuves (par ex., pour une victime de viol)?**
  1 = très inefficace
  2 = inefficace
  3 = efficace
  4 = très efficace

- **Dans quelle mesure vous êtes-vous senti appuyé(e) par le personnel de [nom du programme]?**
  1 = très peu appuyé(e)
  2 = peu appuyé(e)
  3 = appuyé(e)
  4 = très appuyé(e)

- **Le conseiller de la ligne d'écoute vous a-t-il aidée à comprendre les sentiments que vous ressentiez après avoir été violée?**
  1 = n'a pas du tout aidé
  2 = a quelque peu aidé
  3 = a assez aidé
  4 = a beaucoup aidé

- **Le personnel du refuge vous a-t-il aidé(e) à concevoir un plan de sécurité pendant que vous y étiez?**

  1 = oui 2 = non 0 = Je n'ai pas demandé et je ne voulais pas de plan de sécurité

- **Dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) des services que vous a fournis ce programme?**
  1 = très insatisfait(e)
  2 = insatisfait(e)
  3 = satisfait(e)
  4 = très satisfait(e)

Sondage des membres du conseil d'administration auprès des bénévoles – Services aux victimes de Votreville

La communication directe entre les bénévoles et le conseil d'administration est un moyen utile de formuler des commentaires sur votre expérience bénévole et de partager des renseignements provenant du conseil d'administration. Le conseil d'administration veut maintenir un forum pour la communication directe. Nous espérons que ce sondage vous aidera à recueillir des idées pour des initiatives futures de partage d'information.

l. Les Services aux victimes de Votreville offrent une reconnaissance et une appréciation adéquates aux bénévoles
(EN DÉSACCORD) 1 2 3 4 5 (D'ACCORD) S/O

2. Je comprends le rôle du conseil d'administration des Services aux victimes de Votreville
(EN DÉSACCORD) 1 2 3 4 5 (D'ACCORD) S/O

3. Je comprends le rôle du Comité de liaison des bénévoles
(EN DÉSACCORD) 1 2 3 4 5 (D'ACCORD) S/O

4. J'apprécie le rôle du Comité de liaison des bénévoles
(EN DÉSACCORD) 1 2 3 4 5 (D'ACCORD) S/O

5. J'ai recours au Comité de liaison des bénévoles pour communiquer avec le conseil d'administration
(EN DÉSACCORD) 1 2 3 4 5 (D'ACCORD) S/O

6. J'ai régulièrement l'occasion d'exprimer mes sentiments et mes opinions au conseil d'administration
(EN DÉSACCORD) 1 2 3 4 5 (D'ACCORD) S/O

7. Je suis satisfait(e) de mon expérience de bénévole aux Services aux victimes de Votreville
(EN DÉSACCORD) 1 2 3 4 5 (D'ACCORD) S/O

8. La bonne communication entre les bénévoles et le conseil d'administration est possible par le biais de… (cochez toutes les réponses pertinentes)

❑ un bulletin d'information ❑ la présence aux réunions du conseil d'administration
❑ une boîte à suggestions ou de communications
❑ autre(s) idée(s) : [veuillez préciser] _____
_____

9. Je suis bénévole depuis :
❑ 6 mois ❑ 1 an ❑ 2 à 5 ans ❑ plus de 5 ans

10. Parlez-nous un peu de vous, indiquez votre champ d'activités?

❑ Services sociaux ❑ Éducation ❑ Administration ❑ Médical
❑ Étudiant à temps plein ❑ À la retraite ❑ Tourisme - hôtellerie
❑ Autre [précisez] _____

11. J'ai l'intention de parler au directeur général en personne au sujet des questions soulevées dans ce questionnaire. ❑ Oui ❑ Non

Nous vous remercions de votre participation à ce sondage. Bien que vos commentaires individuels seront confidentiels, on communiquera les résultats collectifs de ce sondage dans un bulletin à venir.

S.v.p. retourner ce questionnaire à : _____

Liste de vérification pour la sécurité à domicile

Vous trouverez une liste de vérification détaillée pour la sécurité à domicile dans la trousse *Vous pouvez y arriver*; on ne la reproduira donc pas ici.

Sondage de suivi sur la sécurité à domicile

Date du sondage _____

Présentation du(de la) bénévole
Bonjour, je m'appelle _____; je suis le coordonnateur des bénévoles pour le Programme d'inspection de la sécurité à domicile pour les services policiers de _____. On a effectué une inspection de la sécurité chez vous il y a environ 3 mois. Je vous contacte aujourd'hui pour faire un suivi afin de m'assurer que le programme continue de répondre aux besoins de la communauté.

Questions du sondage

1. Les bénévoles qui ont effectué l'inspection étaient-ils polis? ❑ Oui ❑ Non

2. Les bénévoles ont-ils pu répondre à toutes vos questions? ❑ Oui ❑ Non
   A) Si non, expliquez _____

3. Avons-nous fait des recommandations sur la façon d'améliorer la sécurité à l'intérieur? ❑ Oui ❑ Non ❑ S/O
   A) Avez-vous eu l'occasion de mettre en oeuvre certaines de nos suggestions comme par exemple les serrures à pêne dormant, des vis plus longues dans vos charnières de porte? ❑ Oui ❑ Non
   B) Si non, pourquoi pas? _____
   C) Si oui, quelle suggestion avez-vous mise en oeuvre? _____

4. Avez-vous fait des recommandations sur la manière d'améliorer votre sécurité à l'extérieur? ❑ Oui ❑ Non ❑ S/O
   A) Avez-vous eu l'occasion de mettre en oeuvre certaines de nos suggestions comme couper les arbustes et les arbres, améliorer l'éclairage? ❑ Oui ❑ Non
   B) Si non, pourquoi pas? _____
   C) Si oui, quelle suggestion avez-vous mise en oeuvre? _____

5. Le cas échéant, avez-vous eu de la difficulté à mettre en oeuvre les recommandations? ❑ Oui ❑ Non

Veuillez encercler le chiffre approprié pour chacun des énoncés suivants

Avant notre inspection, dans quelle mesure sentiez-vous que votre maison était sûre?	**Pas du tout 1**	**Quelque peu 2**	**Assez 3**	**Sûre 4**	**Très sûre 5**
Après l'inspection, dans quelle mesure sentiez-vous que votre maison était sûre?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Si vous avez apporté des changements au niveau de la sécurité depuis l'inspection, dans quelle mesure sentez-vous que votre maison est sûre maintenant?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

Commentaires additionnels

>>>

Bâtir des partenariats

Ce qui suit est un exemple d'approche permettant d'aborder les questions auxquelles les collectivités font face.

OBJECTIF DU SOMMET DES DIRIGEANTS SUR LA VIOLENCE CHEZ LES JEUNES

Faire l'inventaire :
Qu'est-ce qui fonctionne et que faut-il faire?

Pour examiner comment les dirigeants du secteur privé, du gouvernement, du milieu de l'éducation (écoles et universités), des organismes sans but lucratif et du secteur bénévole peuvent, de concert avec les jeunes, aborder les questions reliées à la violence chez les jeunes dans leurs quartiers et en partenariat avec des individus et des organisations d'autres secteurs au cours des cinq prochaines années.

Objectifs spécifiques

1. Partagez de l'information sur les initiatives mises en oeuvre par divers organismes pour résoudre les questions reliées à la violence chez les jeunes [sélectionnez une question pour fins de discussion].
2. Déterminez quelles initiatives fonctionnent bien, quels programmes ou initiatives ont un impact réel, et ce qui doit être fait pour aborder les questions clés.
3. Les entreprises, le gouvernement, le milieu de l'éducation, les organismes sans but lucratif et le secteur bénévole déterminent la contribution qu'ils peuvent apporter, en tant que secteur et en partenariat avec d'autres personnes ou secteurs, pour aborder les questions à court terme (d'ici l'an 2004) et à moyen terme (d'ici 2006).

Selon le nombre de participants, divisez-les en groupes de 10 à 12 participants. Vous pouvez aussi attribuer un thème à chaque groupe, par exemple :

1. Les jeunes en milieu scolaire
2. Les jeunes de la rue
3. Les gangs
4. Les signes d'incivilité et de désordre
5. La mesure de la réussite
6. Des partenariats efficaces

En prenant les objectifs un à la fois, les participants partagent leurs réponses et procèdent à une évaluation.

1. Quelles sont les initiatives qui fonctionnent, et qui les met en oeuvre?
2. De quoi a-t-on besoin?
3. Occasions potentielles de partenariat.
4. À quoi ressemble la réussite? Quels sont les indicateurs raisonnables du rendement d'un programme ou d'une initiative fructueux(euse)?
5. Comment savez-vous que les programmes font une différence? (Approches et outils, etc.)

Ces réponses sont rédigées sur un tableau à feuilles ou enregistrées pour analyse ultérieure, puis un rapport est rédigé et distribué aux participants.

>>>

Annexe

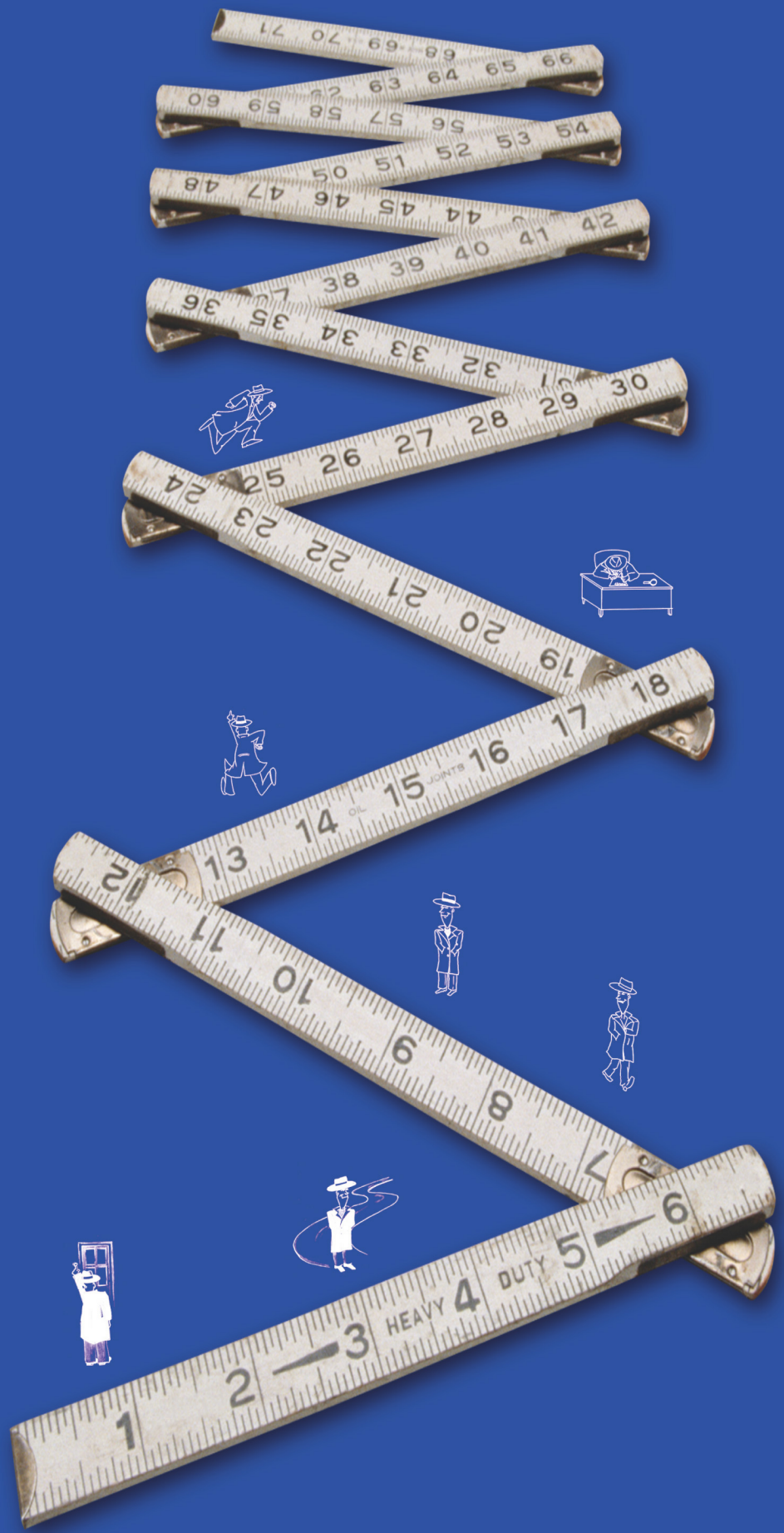
NOTES

Annexe

Liste des références

- Bureau of Justice Assistance, site Web de l'évaluation, É.-U. http://www.bja.evaluationwebsite.org/
- Les Services policiers de Calgary, Calgary, Alberta, ont fourni divers documents de programme, y compris des buts et des objectifs détaillés, la logique de programmes, ainsi que des questions de sondage.
- Crime Concern, Toronto, Ontario, a fourni des données pour la logique et les instruments de programme.
- Dowds, L. et Mayhew, P. (1994). Participation in Neighbourhood Watch: Findings from the 1992 British Crime survey". Great Britain Home Office Research and Statistics Department: Research Findings. (11): 1- 4.
- Initiative de lutte contre la violence familiale (décembre 2000). Paramètres de l'évaluation, Ottawa: Ministère du Patrimoine canadien. Exigence du Conseil du Trésor. Logique de programme.
- Les forces policières de Frédéricton, Frédéricton, Nouveau-Brunswick, ont fourni des renseignements sur la logique de programme et le sondage.
- Greater Victoria Victim Services, Victoria, Colombie-Britannique, a fourni des données sur la logique de programme et le sondage.
- Great Britain Home Office (ministère de l'Intérieur), Crime Reduction, R.-U. http://www.homeoffice.gov.uk/crimprev/
- Laycock, G. et Tilley, N. (1995). Policing and Neighbourhood Watch: Strategic Issues. Londres: Great Britain Home Office Police Research Group.
- Lagrange, Hughes et Sina, Franck (1998). Réflexions de méthode sur les diagnostics bcaux de sécurité. Dans Jérôme Ferret et Frédéric Ocqueteau (éds.). Évaluer la police de proximité? Problèmes, concepts, méthodes (pp. 91-114). *Paris: La Documentation française.*
- Lurigo, Arthur J, et al. (1990). Victims of Crime: Problems, Policies and Programs. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- National Center for Victims of Crime (NCVC). Washington, D.C. http://www.ncvc.org
- National Neighborhood Watch Association. Londres, Angleterre http://www.neighbourhoodwatch.net
- Neighborhood Watch. Washington, D.C. http://www.ncpc.org/neigh.htm
- La Police provinciale de l'Ontario, Orillia, Ontario, a fourni des données pour la logique de programme et le sondage.
- Le Service de la police d'Ottawa, Ottawa, Ontario, a fourni des données pour la logique de programme, les documents et le sondage.
- Pelletier, René et Boutin, Daniel (2001). Perception du service de police et identification des besoins et attentes des citoyens de Laval : Sondage. Laval : Baromètre.

>>>



OTTAWA POLICE SERVICE
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA

Working together for a safer community
La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe

CAHIER DE RESSOURCES

Solicitor General Canada
Solicitor Général Canada

Department of Justice Canada
Ministére de la Justice Canada