



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.

Intervention de quartier Guide de ressources

Comprendre et appliquer les stratégies pratiques entre la

toute
une
ville.

UN GUIDE DES RESSOURCES



Ce guide est conçu pour aider les officiers de police, les employés civils et les bénévoles de la communauté dans l'application de principes contemporains de services de police communautaires à Fredericton.



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

Équipe d'intervention de quartier

L'équipe d'intervention de quartier (EIQ) améliorera sensiblement la prestation du modèle de service de police existant à Fredericton. L'équipe d'intervention de quartier est essentiellement la mise en commun d'un vaste groupe d'agents de groupes de travail déjà fragmentés, qui concentre maintenant ses efforts de façon stratégique et coordonnées afin d'aborder tout un éventail de problèmes de quartier. L'équipe est formée d'employés civils, de bénévoles, d'agents en uniforme, d'agents en civil combattant la criminalité dans la communauté, d'agents scolaires, d'agents de prévention du crime et d'agents de la Première Nation St. Mary's. L'équipe relève du sergent-chef d'équipe, qui à son tour rend des comptes au groupe consultatif de l'EIQ, qui comporte la haute direction de la police.

Groupe consultatif de l'équipe d'intervention de quartier

Le groupe consultatif de l'EIQ est une organisation de gestion et de surveillance présidée par le chef de police adjoint et formée d'agents en charge des patrouilles, des enquêtes criminelles, du soutien opérationnel et du gestionnaire civil du soutien administratif. L'objectif du groupe consultatif est de superviser le développement et la prestation de notre nouveau modèle de services de police communautaires, ainsi que de faire des recommandations visant une amélioration continue. Le groupe consultatif s'assurera que les services de police communautaires sont intégrés dans l'organisation et que leurs philosophies sont appliquées à tous les niveaux. Le groupe consultatif adoptera aussi une approche consultative, sollicitera des commentaires des membres et principaux intervenants, et recommandera des pratiques exemplaires basées sur la recherche spécifique relative à la communauté et aux services de police axés sur la résolution de problèmes.

Philosophie de l'équipe d'intervention de quartier

La police de Fredericton s'engage à collaborer avec d'autres pour faire face aux besoins actuels et futurs en matière de sécurité publique. C'est ainsi qu'ils font participer nos membres et nos partenaires à un processus continu de communication, d'information, de sensibilisation et d'évaluation.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

Table des matières



Section A — Introduction	4
⇒ Comprendre les services de police communautaires contemporains	4
⇒ Contexte et recherche	5-6
⇒ Recommandations de l'EIQ	7
⇒ Vision du plan quinquennal	8
⇒ Cadre structurel de l'équipe d'intervention de quartier	9
⇒ Plan de transition de l'équipe d'intervention de quartier	10-11
Section B – Comprendre l'EIQ	12
⇒ Philosophie de l'équipe d'intervention de quartier	12
⇒ Mandat de l'EIQ	13-14
⇒ Description de travail du constable de quartier	15-24
⇒ Équipe d'intervention de quartier, première année	25
Section C- Stratégies pratiques et boîte à outils de l'EIQ	26
⇒ Partenariat agents-citoyens	27
⇒ Maintien de l'ordre axé sur la résolution de problèmes	28
⇒ Situation, analyse, réponse et évaluation (SARE)	29
⇒ Stratégies de réduction de la criminalité (SRC)	30-31
⇒ Prévention de la criminalité par le développement social (PCDS)	32-33
⇒ Prévention du crime par l'aménagement du milieu (PCAM)	34
⇒ Actifs sociaux (AS)	35
⇒ Recruter, mobiliser et retenir les bénévoles	36-37
⇒ Satisfaction de la clientèle	38
⇒ Évaluation	39
⇒ Marketing social	40-41
⇒ Liens et sites web supplémentaires	42

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

SECTION A

INTRODUCTION

Cette section est conçue pour donner au lecteur un aperçu de ce que signifie la police communautaire (PC) contemporaine dans le contexte de la Force policière de Fredericton (FPF). Elle révélera aussi les raisons pour lesquelles les services de police communautaires ont été choisis comme l'une des quatre pierres angulaires du plan stratégique quinquennal.

COMPRENDRE LES SERVICES DE POLICE COMMUNAUTAIRES CONTEMPORAINS

Au cours des vingt dernières années, des responsables policiers et des chercheurs partout dans le monde ont débattu du concept et de la pratique des services de police communautaires et ont eu des points de vue divergents quant à leurs tentatives de définir ce qui semble indéfinissable. Indépendamment des stratégies utilisées ou des débats philosophiques et définitionnels, le thème central et récurrent des services de police communautaires est que la police essaie de comprendre les besoins de la communauté et d'encourager sa participation selon une approche de résolution de problèmes en matière de criminalité et de sécurité publique.

Malgré l'absence d'une définition claire, nous savons par expérience et grâce à des recherches approfondies qu'il existe des éléments fondamentaux qui façonnent les services de police communautaires.

- ✓ L'accent est sans aucun doute mis sur le besoin des citoyens et de la police de travailler ensemble selon une approche proactive d'intervention et de résolution de problèmes en matière de criminalité et de maintien de l'ordre.
- ✓ Il existe une codépendance opérationnelle entre la police et le public, en ce sens que nous recherchons constamment des renseignements et fournissons de l'aide jusque dans une certaine mesure.
- ✓ Nous approchons à l'occasion cette relation de codépendance dans un effort collectif de développer des programmes proactifs, réactifs, éducatifs et fondés sur l'application de la loi.
- ✓ Nous savons que le maintien de l'ordre n'a rien de statique, et que pour demeurer efficaces, nous devons actualiser notre compréhension des questions de sécurité publique, des suspects et des crimes pertinents à notre communauté.
- ✓ Nous devons être flexibles et capables de nous adapter, évaluer continuellement notre environnement, définir les menaces et adapter notre travail. Nous devons évoluer de façon stratégique.

À cette fin, la Force policière de Fredericton exige que les employés et les équipes, individuellement, aient un rendement qui s'inscrive dans une démarche de coopération et d'innovation de grande qualité. La Force policière de Fredericton s'attend à ce que tous les membres répondent de la mission, la vision et les valeurs de l'organisation, devant la loi et devant le public. La Force policière de Fredericton encourage et soutient le travail d'équipe au sein de l'organisation et dans la communauté dans le but de maintenir un milieu sécuritaire et paisible où il fait bon vivre, travailler et s'amuser.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

CONTEXTE ET RECHERCHE

Un des principaux objectifs du plan quinquennal est l'évaluation et la restructuration de l'approche ministérielle des services de police communautaires. Dans le cadre d'une étude menée en 2006 par M. Jean Sauvageau, consultant, plusieurs recommandations ont été faites concernant le mandat et le déploiement des d'agents communautaires. Un nouveau modèle a été proposé dans le processus budgétaire de 2007 en se fondant sur le rapport du consultant et sur notre expérience acquise au cours des 20 dernières années en prestation et administration de services de police communautaires. Ce modèle de services de police nécessitait la mise en place de la nouvelle équipe d'intervention de quartier (EIQ) au cours des deux premières années du plan quinquennal.

COMMENT LA RECHERCHE A-T-ELLE ÉTÉ MENÉE?

- ✓ groupes de discussion
- ✓ entretiens individuels
- ✓ études de documents
- ✓ questionnaire



QUI Y A PARTICIPÉ?

a. Groupes de discussion

Des groupes de discussion ont été organisés avec la police et des employés civils. Les groupes de discussion sont habituellement le meilleur moyen d'obtenir des données fiables le plus rapidement possible. Ils permettent de vérifier les faits et de recueillir des opinions et des idées dans un cadre interactif qui peut potentiellement révéler la complexité des questions.

b. Entretiens individuels

Des entretiens individuels ont été menés avec un échantillon d'intervenants représentatifs impliqués dans les services de police communautaires, dont des agents de supervision, des agents de la haute direction et des membres de l'administration de la Ville.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

c. Étude de la documentation et des documents internes

Des documents pertinents produits par la FPF ont été étudiés par le consultant afin de comprendre, du point de vue historique, les services de police communautaires offerts par la FPF au cours des vingt dernières années.

d. Questionnaire

Un questionnaire a été utilisé auprès des sous-populations d'agents impliqués dans la prestation de services de police par la FPF.



La recherche a permis de conclure que:

- ◆ La grande majorité des membres de la FPF croit que la police communautaire (PC) est une initiative intéressante et qu'elle doit continuer de faire partie de l'approche adoptée par l'organisation dans la prestation de ses services de police.
- ◆ Un haut niveau de mécontentement, voire de grande frustration, de la façon dont la PC est offerte par la FPF.
- ◆ Le mécontentement provient d'un changement de priorité qui s'est produit au cours des dernières années alors que les membres de la PC ont été demandés en remplacement dans les unités en pénurie de personnel.
- ◆ Une autre source de frustration des membres de la FPF était liée aux arrangements de la prestation de services dans les quartiers.
- ◆ La solution la plus communément proposée était de réduire le nombre de bureaux et de laisser les agents de police communautaires travailler en équipe dans les zones sensibles à problèmes de la Ville.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

PLAN QUINQUENNAL

RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX SERVICES DE POLICE COMMUNAUTAIRES:

	1re année	2e année	3e année	4e année	5e année
Recommandation	2007	2008	2009	2010	2011
I. Déploiement					
1. Réaffirmation de la philosophie de la police communautaire par la FPF.					
8. Création des bureaux d'intervention de quartier.					
9. Création de l'équipe d'intervention de quartier.					
10. Création du groupe consultatif de l'EIQ.					
23. Restructuration de l'organigramme de la FPF.					
II. Partenariats					
III. Professionnalisme					
30. Formation en services de police communautaires pour toute la Force.					
31. Élaborer des indicateurs de rendement pour la police communautaire.					
IV. Main-d'œuvre					
38. Élaborer un cadre de travail du partage du savoir collectif.					

*Remarque : les zones grises indiquent les années de mise en œuvre (du début à la fin).

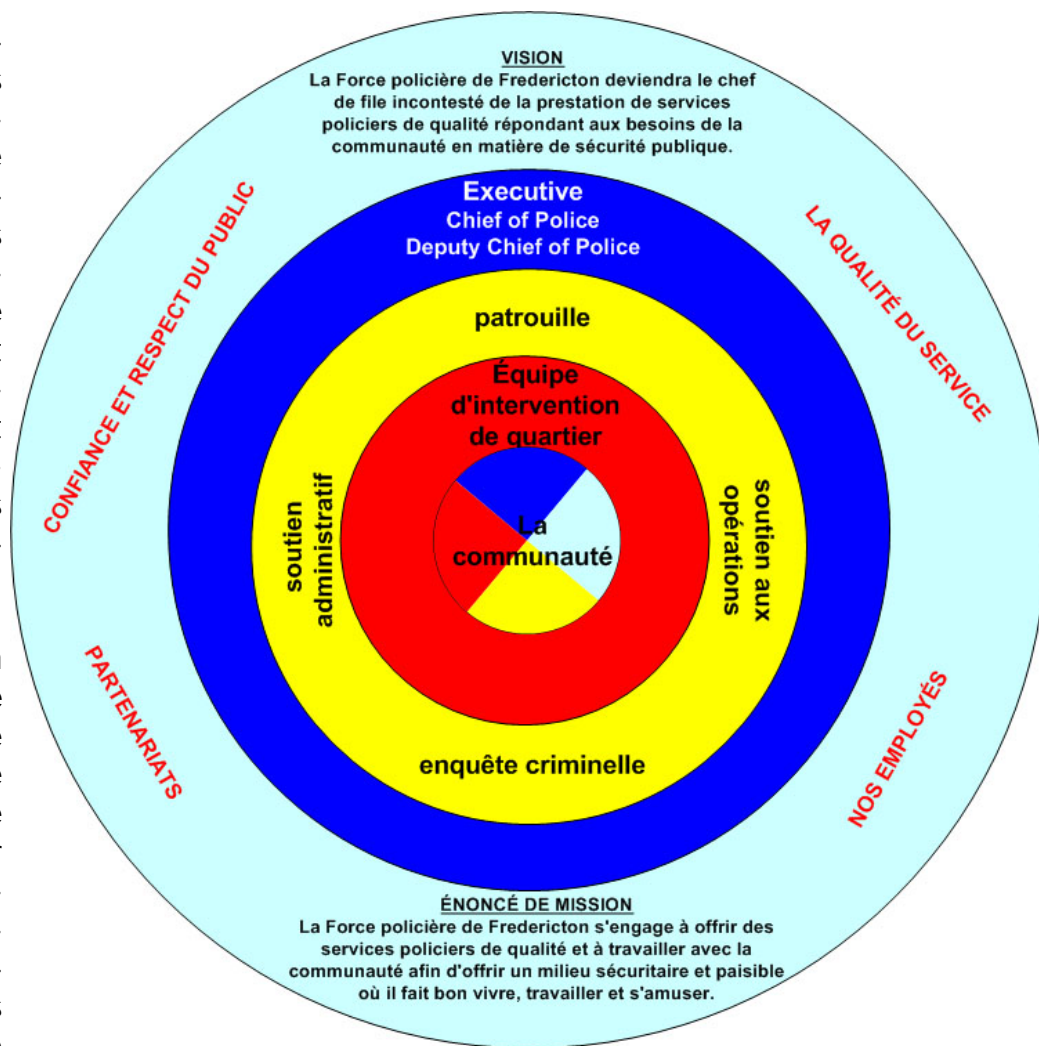
Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

VISION DU PLAN QUINQUENNAL

Durant la phase de planification de 5 ans, un des ajustements les plus importants à faire était le besoin de placer la communauté au centre des objectifs de l'organisation. Le nouveau modèle met l'accent sur le fait que tout ce que nous accomplissons doit être fait pour s'entraider, en ciblant stratégiquement les besoins de la communauté.

Le terme « intervention de quartier » ne signifie pas seulement une équipe; c'est une attitude centrale et motivatrice devant être adoptée par tous nos membres et démontrée de façon significative dans la communauté. C'est dans ce sens que l'intervention de

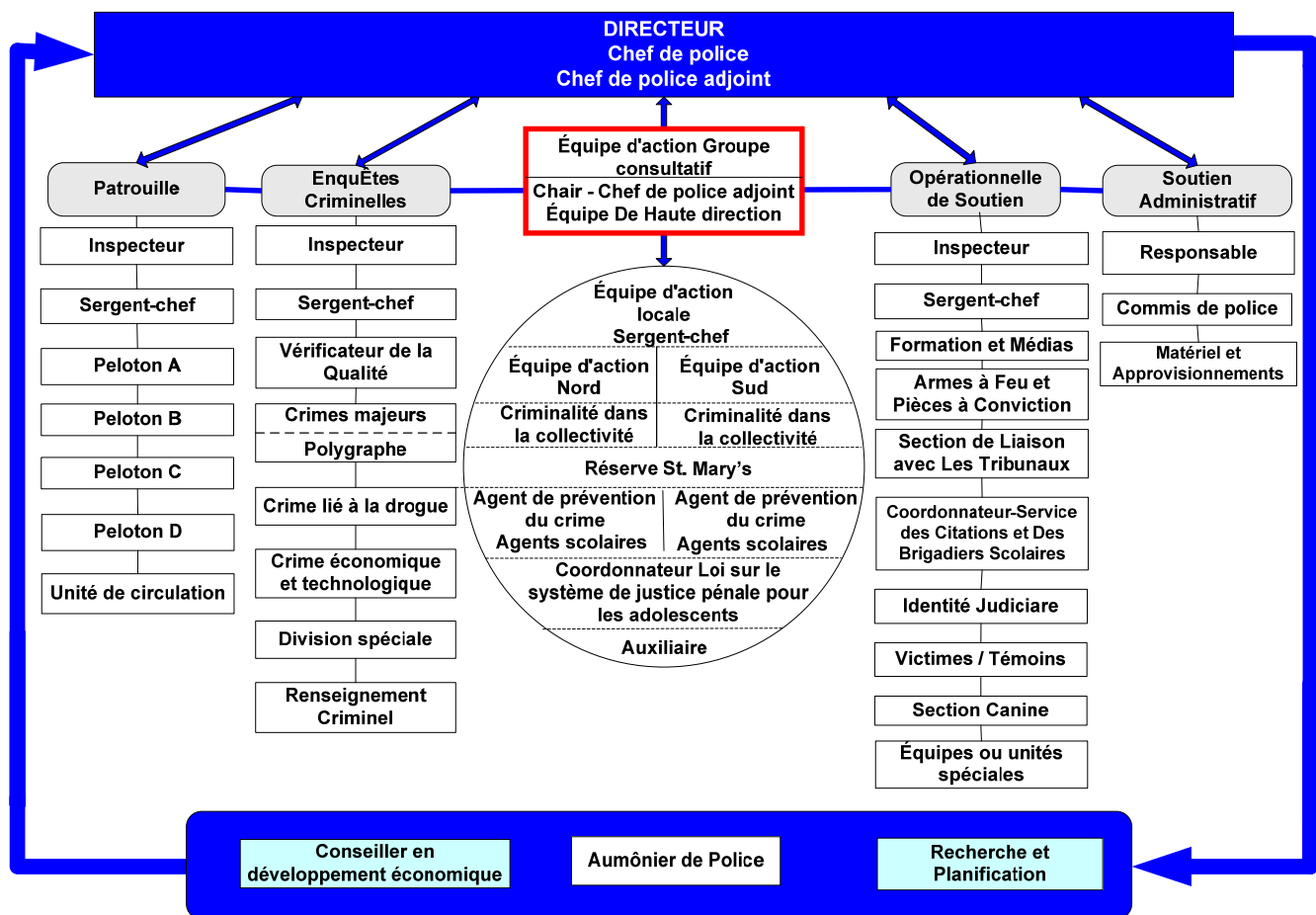
quartier appuie la mission et les valeurs de la Force policière de Fredericton. Bien que le groupe de travail devant être en lien étroit et constant avec la communauté soit constitué par l'équipe d'intervention de quartier, tous nos employés doivent travailler dans ce sens. Les groupes de travail de soutien, notamment la division des enquêtes criminelles (DEC), le soutien administratif, le soutien aux opérations et la patrouille ont été conçus pour englober l'équipe d'intervention de quartier. Les services de police communautaires ne doivent plus être considérés comme un service complémentaire de l'organisation, œuvrant en marge des autres groupes de travail. Ce modèle illustre un changement fondamental de l'engagement de l'organisation envers les services de police communautaires en les mettant au centre, afin qu'ils soient appliqués et adoptés par tous nos employés.



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

STRUCTURE DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION DE QUARTIER

Selon la recherche et les recommandations, il est décidé de commencer par redéployer les agents de quartier de la division de la patrouille et du service communautaire vers une nouvelle équipe d'intervention. Les services de police communautaires ne seraient plus une section marginalisée de la grande division de la patrouille, mais essentiellement un groupe de travail à part entière. Le concept et la structure de l'équipe d'intervention de quartier ont été placés au centre, au cœur de l'organisation avec de multiples voies de communication et d'influences afin de se déplacer, entrer et sortir de l'organisation aisément.



L'équipe d'intervention de quartier est conçue pour être un groupe de travail flexible, dynamique, vivant, responsable et réceptif composé d'agents en uniforme, d'enquêteurs en civil, d'employés civils et de bénévoles locaux. L'équipe est maintenant la force centrale et le moteur de l'organisation. Il est déterminé à collaborer avec d'autres pour faire face aux besoins actuels et futurs en matière de sécurité publique. C'est ainsi qu'ils font participer nos membres et nos partenaires à un processus continu de communication, d'information, de sensibilisation et d'évaluation.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)



PLAN DE TRANSITION DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION DE QUARTIER

Le développement de l'EIQ est en cours d'implantation sous la direction du groupe consultatif de l'EIQ, établi en décembre 2006. Ce groupe s'est basé sur la rétroaction des membres de l'organisation et des intervenants sous la forme de sondages, d'entrevues et de séances de remue-méninges pour élaborer la structure envisagée.

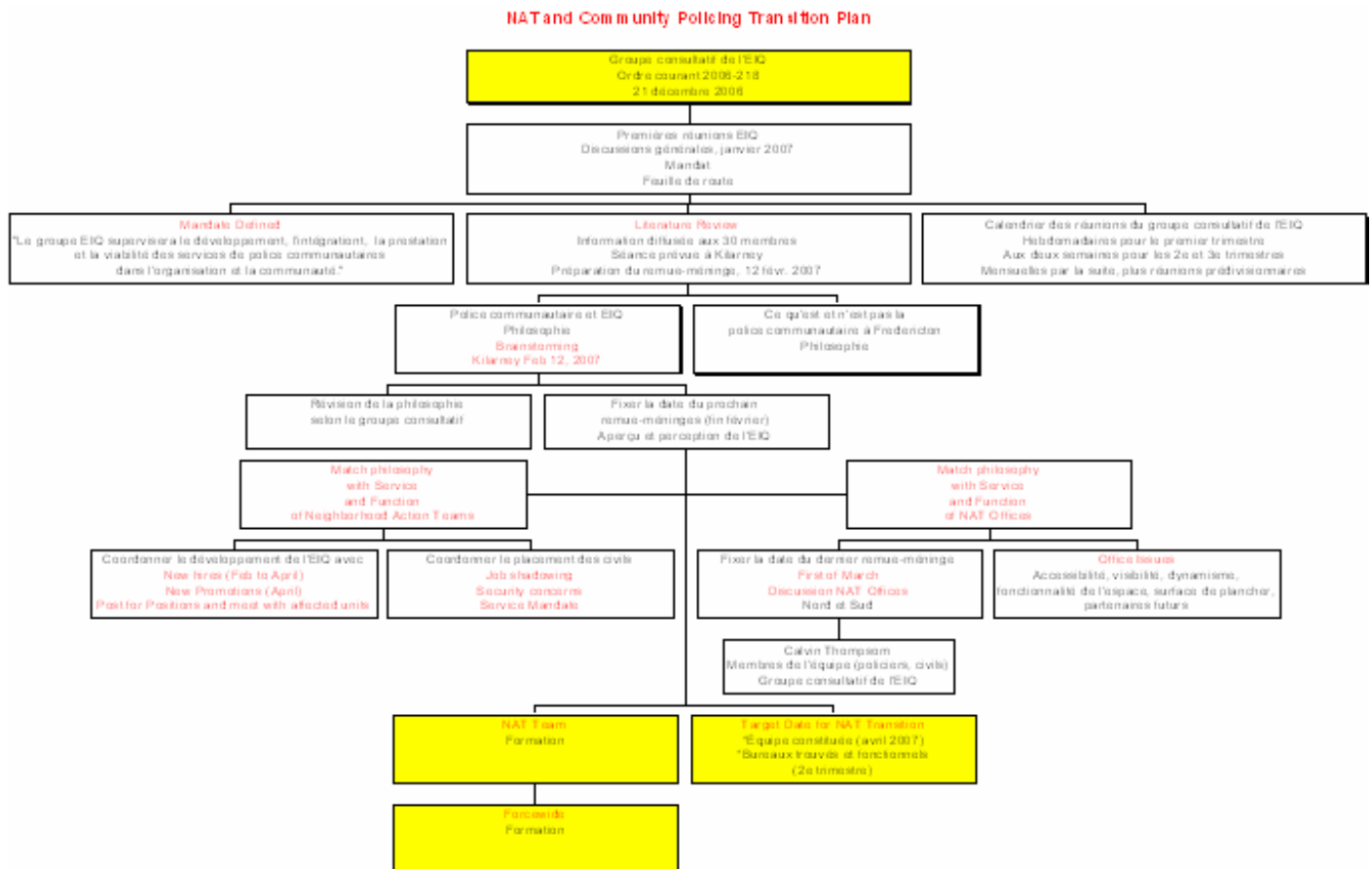
Les bureaux satellites des EIQ Nord et Sud situés respectivement au 30, rue Hughes et au 643, avenue McLeod ont nécessité un travail d'équipe approfondi et une grande coopération dans toute l'organisation, avec les autres services de la Ville et le conseil municipal. Les bureaux satellites ont une situation centrale, sont très visibles, accessibles et conçus pour être des centres de ressources publics dynamiques.

Certains aspects du développement des équipes et des bureaux continueront d'être conditionnés par l'approbation du budget annuel, particulièrement en matière d'embauche de nouveaux employés, de promotion des employés actuels, d'obtention de baux de locaux à bureaux, de rénovations et d'achat de matériel.

Principales considérations en période de changement organisationnel:

- ◇ Les chefs doivent repenser les stratégies policières, élaborer la nouvelle vision de l'organisation et communiquer efficacement cette vision à leurs membres et aux principaux intervenants externes.
- ◇ La vision organisationnelle stratégique est élaborée par la recherche, la réflexion et la consultation, en tenant compte des événements passés et en se tournant vers l'avenir avec un esprit d'innovation.
- ◇ Il est demandé au personnel subalterne de reconceptualiser les traditions et les pratiques, de s'engager activement et d'appuyer les nouvelles valeurs et la mission de l'organisation.
- ◇ Remaniement des modalités de travail officielles et de la structure physique de l'organisation; création de nouveaux postes et de nouvelles perspectives de carrière.
- ◇ La direction et le personnel subalterne doivent être prêts à recruter des bénévoles dans la communauté, travailler en partenariat avec divers intervenants et apprendre à se départir des vestiges du pouvoir et du contrôle lors de l'étude de stratégies novatrices de résolution de problèmes.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)



Le défi du changement

« Il y a *certaines incertitudes* dans une organisation, des actions et réactions vécues par les participants lorsque le changement survient. Le changement peut être bénéfique ou nuisible, il peut entraîner le progrès ou le recul, mais quel que soit les conséquences du changement, il entraînera inévitablement une sorte de transformation structurelle et relationnelle. Le changement peut être trop rapide pour certains et trop lent pour d'autres, et surviendra rarement à la bonne vitesse. On peut l'accueillir avec enthousiasme ou résistance. Certaines personnes se désengagent, d'autres critiquent, mais la plupart adoptent une attitude attentiste. D'autres, bien sûr, se démarqueront et y verront l'occasion de s'impliquer et de diriger. Mais parmi toutes les *incertitudes certaines* entourant le changement organisationnel, il y a une chose dont nous sommes sûrs : on ne peut jamais trop communiquer pour être compris et acceptés de tous les participants en même temps. »

Par le chef adjoint L. Fitch

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

SECTION B

COMPRENDRE L'EIQ



Cette section a été conçue pour donner au lecteur un aperçu de la philosophie de l'EIQ, du mandat et de la description de travail de ses membres. Les lecteurs doivent absolument comprendre que la philosophie de l'EIQ procède la notion d'« évolution des besoins de sécurité publique ». C'est pourquoi le groupe de travail doit fonctionner harmonieusement en fonction de ces paramètres, tout en faisant une évaluation continue et en visant la satisfaction de ces besoins.

Philosophie de l'équipe d'intervention de quartier

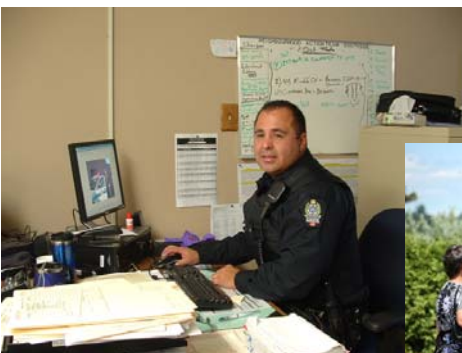
La police de Fredericton s'engage à collaborer avec d'autres pour faire face aux besoins actuels et futurs en matière de sécurité publique. C'est ainsi qu'ils font participer nos membres et nos partenaires à un processus continu de communication, d'information, de sensibilisation et d'évaluation.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

MANDAT DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION DE QUARTIER

Les membres de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ) travailleront selon les directives du groupe consultatif de l'EIQ formé de la haute direction. L'équipe :

- ✓ interviendra dans un environnement de travail flexible afin de satisfaire les besoins de la communauté et de la Force policière;
- ✓ offrira une approche communautaire proactive et réactive par l'utilisation de programmes mentionnés dans ce document, p. ex. SARE, MOARP, PCAM, PCDS, etc.;
- ✓ sera très visible dans la communauté (p. ex., patrouille à vélo, en voiture, à pied);
- ✓ favorisera des partenariats avec les groupes et entreprises désignés de la communauté, d'autres services de la Ville et d'autres divisions de la police;
- ✓ incitera des bénévoles de la communauté à travailler avec l'EIQ dans nos bureaux satellites et sur des projets et initiatives spéciaux (p. ex. surveillance des quartiers, programme de parents-secours, etc.);
- ✓ définira les problèmes de base de la communauté qui ont un impact négatif sur la qualité de vie en matière de sécurité publique, de criminalité et de désordre;
- ✓ créera et appliquera des plans d'action afin de régler les problèmes en utilisant les ressources disponibles et des stratégies novatrices;
- ✓ déterminera, classera par ordre de priorité et élaborera un plan d'action afin d'intervenir dans le cas de crimes répétés dans un quartier donné;
- ✓ enquêtera, appliquera et signalera les infractions criminelles, provinciales et municipales.



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)



L'EIQ améliorera sensiblement la prestation du modèle de service de police existant à Fredericton. Les membres de l'EIQ et les bureaux satellites sont conçus pour accroître les services offerts par les postes centraux, la division de la patrouille, les enquêteurs de crime majeur et d'autres services spécialisés qui seront disponibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.

L'équipe d'intervention de quartier est essentiellement la mise en commun d'un grand nombre d'agents provenant de groupes de travail préalablement fragmentés, qui concentrent maintenant leurs efforts de façon stratégique et coordonnée afin de régler une variété de problèmes du quartier. L'équipe est composée d'employés civils, de bénévoles, d'agents en uniformes, d'agents en civil combattant la criminalité dans la communauté, d'agents dans les écoles, d'agents travaillant à la prévention du crime et d'agents de la Première Nation St. Mary's. L'équipe rend des comptes au sergent-chef chef d'équipe, qui est responsable devant le groupe consultatif de l'EIQ, ce dernier étant formé de la haute direction de la police.

L'équipe principale est divisée en deux groupes de travail afin de fournir un service équivalent dans les zones Nord et Sud de la ville. Les équipes Nord et Sud travaillent selon un mandat qui met l'accent sur les partenariats, la résolution de problèmes, les modèles de services de police proactifs, les stratégies de réduction de la criminalité, l'application de la loi et l'éducation. Chaque équipe peut solliciter d'autres membres au besoin, afin de travailler de manière concertée pour cibler les problèmes, activités et crimes importants. Cet aspect a été démontré lors de la série d'agressions et de vols durant l'été 2007 suite à quoi plusieurs arrestations et mises en accusation ont été effectuées, et rétablissant du même coup un sentiment de sécurité dans la ville.

Avec la mise en œuvre complète de la dotation en personnel de l'EIQ, chaque équipe comprendra idéalement entre 11 et 13 agents, ainsi que des employés civils et des bénévoles dans chacun des deux bureaux satellites. La première année (2007) du plan quinquennal nécessitait une importante restructuration organisationnelle et le redéploiement de plusieurs employés afin d'établir l'équipe d'intervention de quartier. De plus, le conseil a approuvé l'embauche d'un caporal et d'un sergent-chef supplémentaires afin de tenir les rôles de supervision de l'EIQ. La deuxième année (2008) du plan exige une croissance continue de l'EIQ par l'embauche de personnel supplémentaire. En raison des restrictions financières et des zones de risque identifiées à l'interne, la direction de la FPF a fait des ajustements au calendrier pour la deuxième année, considérant l'impact potentiel que peut avoir cette décision sur la mise en œuvre complète et la prestation de services relatives à l'EIQ.



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

Description de travail du constable de quartier

Quel que soit son rôle dans l'équipe, le membre de l'EIQ est responsable d'offrir des services de police proactifs de grande qualité dans la Ville de Fredericton par son affectation à l'équipe d'intervention de quartier. À titre de membre de l'équipe, il travaillera selon le mandat de l'EIQ qui met l'accent sur les partenariats, la résolution de problème, les projets de police proactifs, les stratégies de réduction de la criminalité, l'application de la loi et l'éducation. L'agent pourra être détaché auprès de l'équipe Nord ou Sud et peut aussi travailler au sein de l'un des grands groupes dont la mission est de cibler les problèmes, activités et crimes importants. Il est primordial d'avoir un sens du travail d'équipe et de la coopération, car l'agent collaborera avec d'autres membres de la Force et du public afin d'offrir un service coordonné et stratégique de résolution de problèmes.



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

LES HUIT PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MEMBRE DE L'EIQ

(Note : Le pourcentage de temps alloué aux diverses tâches peut varier selon les besoins spécifiques des quartiers, des services et des affectations des membres de l'EIQ.)

Responsabilité n 1:

Être proactif et réactif dans le traitement des besoins variés de la communauté en matière de criminalité, de désordre, de sécurité publique et de questions relatives à la qualité de vie.

Tâches à accomplir:

Être bien informé de la portée de la loi et des solutions possibles. Définir et classer par ordre de priorités les questions de quartier régionales et répondre de façon conforme à la philosophie et au mandat de l'équipe d'intervention de quartier. Le membre appliquera les méthodes de résolution de problèmes pour examiner, analyser, répondre et évaluer un problème. Le membre emploiera les tactiques d'application de la loi au besoin, éduquera la communauté et sollicitera l'implication des citoyens dans des solutions proactives. Le constable se référera au Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier pour aider à déterminer la ligne de conduite appropriée.

Compétences requises:

⇒ Police communautaire	⇒ Résolution de conflits
⇒ Compétences en matière d'enquête	⇒ Initiative au travail
⇒ Résolution de problèmes	⇒ Expression orale
⇒ Planification et organisation	⇒ Connaissances professionnelles
⇒ Travail d'équipe et coopération	⇒ Application de la loi
⇒ Pratiques en matière de sécurité	⇒ Rédaction de rapports

Pourcentage de temps alloué à cette responsabilité : 30 %



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

LES HUIT PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MEMBRE DE L'EIQ

Responsabilité n° 2 :

Être proactif et réactif dans la mise en œuvre de stratégies de réduction de la criminalité conçues pour cibler les délinquants prolifiques de notre communauté.

Tâches à accomplir :

Les membres de l'EIQ travailleront de façon coordonnée et stratégique avec d'autres membres de la Force policière et les principaux partenaires communautaires afin de présenter des stratégies de réduction de la criminalité, particulièrement identifier les délinquants prolifiques qui continuent de nuire à la communauté. Les membres de l'EIQ exécuteront les plans que les chefs d'équipe et les agents de la lutte contre la criminalité dans la communauté ont conçus à cet égard.

Compétences requises :

⇒ Compétences en matière d'enquête	⇒ Initiative au travail
⇒ Planification et organisation	⇒ Application de la loi
⇒ Detainee Management	⇒ Comparution devant le tribunal
⇒ Gestion de détenus	⇒ Résolution de problèmes
⇒ Rédaction de rapports	⇒ Travail d'équipe et coopération
⇒ Pratiques sécuritaires	

Pourcentage de temps alloué à cette responsabilité : 10 %



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

LES HUIT PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MEMBRE DE L'EIQ

Responsabilité n° 3

Impliquer des bénévoles et des partenaires communautaires.

Tâches à accomplir :

Les membres de l'EIQ seront des ambassadeurs de la Force policière de Fredericton et seront activement à la recherche d'occasions d'impliquer des bénévoles et des partenaires communautaires afin de les aider à offrir des solutions originales aux problèmes de quartier courants. Les membres de l'EIQ encourageront et offriront aux bénévoles et aux partenaires communautaires l'occasion d'utiliser les bureaux des quartiers Nord et Sud afin d'y tenir des rencontres communautaires et des événements relatifs aux événements de la police et de la sécurité publique.

Compétences requises :

⇒ Initiative au travail	⇒ Planification et organisation
⇒ Planification et organisation	⇒ Discernement
⇒ Travail d'équipe et coopération	⇒ Résolution de problèmes
⇒ Police communautaire	⇒ Connaissances professionnelles
⇒ Délégation	⇒ Expression orale

Pourcentage de temps alloué à cette responsabilité : 10 %



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

LES HUIT PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MEMBRE DE L'EIQ

Responsabilité n° 4 :

Educate and Communicate with members of the Force and the public .

Tâches à accomplir :

Les membres de l'EIQ doivent être de bons communicateurs, partager les renseignements appropriés avec les membres du public, les partenaires stratégiques et les collègues concernant des problèmes ou des événements courants. Ils doivent être conscients de l'importance de leur responsabilité à l'interne et à l'externe, tout en étant informés des lois relatives à la vie privée et des clauses de confidentialité qui régissent la divulgation non autorisée de renseignements. Les membres de l'EIQ partageront les stratégies de prévention de la criminalité et des services de police afin d'aider les gens à comprendre et à aborder les problèmes de façon appropriée.

Compétences requises :

⇒ Expression orale	⇒ Police communautaire
⇒ Connaissances professionnelles	⇒ Travail d'équipe et coopération
⇒ Prise de décisions	⇒ Planification et organisation
⇒ Conformité à la déontologie	⇒ Communication

Pourcentage de temps alloué à cette responsabilité : 10 %



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

LES HUIT PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MEMBRE DE L'EIQ

Responsabilité n° 5 :

Participer aux projets spéciaux de l'EIQ au besoin et sous la direction des chefs d'équipe.

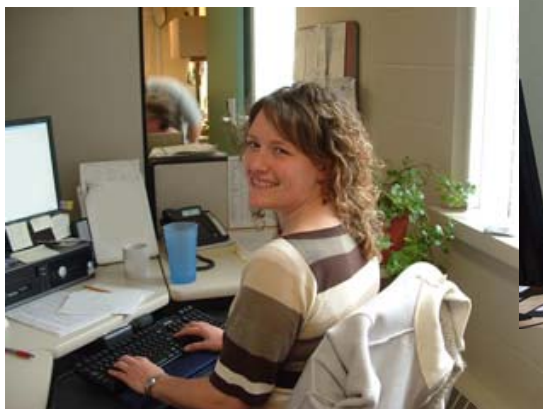
Tâches à accomplir :

Les membres de l'EIQ seront flexibles et prêts à aider des collègues de l'équipe ou d'autres groupes de travail pour des projets spéciaux définis par les chefs d'équipe. Ces projets nécessitent un effort conjoint afin de s'attaquer aux lieux ou activités problématiques qui ont un impact négatif sur la sécurité publique et la qualité de vie de la communauté. Les projets spéciaux peuvent aussi inclure des événements de grande envergure, proactifs et relatifs à la prévention de la criminalité.

Compétences requises :

⇒ Travail d'équipe et coopération	⇒ Faculté d'adaptation
⇒ Entrevue et interrogatoire	⇒ Pratiques en matière de sécurité
⇒ Conformité à la déontologie	⇒ Discernement
⇒ Résolution de problèmes	⇒ Compétences en matière d'enquête
⇒ Police communautaire	

Pourcentage de temps alloué à cette responsabilité : 10 %



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

LES HUIT PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MEMBRE DE L'EIQ

Responsabilité n° 6 :

Enquêter sur des dossiers et faire appliquer la loi.

Tâches à accomplir :

Les membres de l'EIQ enquêteront sur des dossiers qui leur seront assignés et appliqueront des tactiques d'application de la loi au besoin. Cela peut aller de l'application des règles de la circulation dans les zones problématiques à l'éducation et la *Loi sur les véhicules à moteur*, en passant par le dépôt d'accusations à la suite à un dossier d'enquête.

Compétences requises :

⇒ Entrevue et interrogatoire	⇒ Compétences en matière d'enquête
⇒ Application de la loi	⇒ Pratiques en matière de sécurité
⇒ Gestion de détenus	⇒ Comparution devant le tribunal
⇒ Rédaction de rapports	

Pourcentage de temps alloué à cette responsabilité : 10 %



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

LES HUIT PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MEMBRE DE L'EIQ

Responsabilité n° 7 :

Aider la personne responsable de la coordination du système de justice pénale pour les adolescents en faisant un suivi auprès des jeunes délinquants en difficulté et à risque qui résident dans leur territoire de responsabilité.

Tâches à accomplir :

Les jeunes à risque et en difficulté attirent souvent l'attention des employés de direction d'école, des enseignants et des policiers à un très jeune âge. Le constable de l'EIQ utilisera une approche proactive de concert avec le coordonnateur LSJPA et d'autres membres afin d'identifier ces jeunes des quartiers Nord et Sud de la ville. Les membres de l'EIQ feront un suivi après accusation, ou incident important, portant une attention particulière aux événements répétés. Le membre de l'EIQ demandera l'aide de partenaires communautaires et d'autres ressources afin d'impliquer le jeune, l'aider à trouver l'aide dont il a besoin et l'encourager à prendre de meilleures décisions. Cette approche est élaborée afin d'identifier et s'occuper des jeunes à risque qui ont tendance à tomber dans les failles qui existent entre les prestataires de services et les familles.

Compétences requises :

⇒ Police communautaire	⇒ Compétences en matière d'enquête
⇒ Planification et organisation	⇒ Résolution de conflits
⇒ Travail d'équipe et coopération	⇒ Connaissances professionnelles
⇒ Initiative au travail	⇒ Résolution de problèmes
⇒ Pratiques en matière de sécurité	⇒ Expression orale
⇒ Application de la loi	⇒ Rédaction de rapports

Pourcentage de temps alloué à cette responsabilité : 15 %



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

LES HUIT PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU MEMBRE DE L'EIQ

Responsabilité n° 8 :

Faire des bureaux d'équipes d'intervention de quartier Nord et Sud des centres de ressources plus vivants, dynamiques et agréables pour le public et les autres membres de la Force policière.

Tâches à accomplir :

Les membres de l'EIQ jouent un rôle très important en présentant les bureaux satellites comme des centres de ressources fonctionnels, vivants et dynamiques. Tous les membres de l'EIQ offriront un excellent service à la clientèle et s'assureront que l'environnement de travail est invitant, propre, bien approvisionné en ressources documentaires et sécuritaires, tout en étant accessible. Les membres de l'EIQ doivent avoir un sentiment d'appartenance et de fierté envers leur environnement de travail, tout en se souvenant que la fonctionnalité des bureaux Nord et Sud vise à fournir plus de services et d'accessibilité au public et aux autres membres de la Force policière.

Compétences requises :

⇒ Police communautaire	⇒ Planification et organisation
⇒ Expression orale	⇒ Travail d'équipe et coopération
⇒ Faculté d'adaptation	⇒ Ponctualité et assiduité
⇒ Initiative au travail	⇒ Pratiques en matière de sécurité

Pourcentage de temps alloué à cette responsabilité : 5 %



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

Importantes relations de travail

Les membres de l'EIQ font partie d'un groupe de travail dynamique qui collabore activement et de façon régulière avec des chefs d'équipe, le groupe consultatif de l'EIQ, les partenaires communautaires et les membres du public, les groupes d'intérêts et d'autres membres de la Force policière.

Aptitudes à résoudre des problèmes

La Ville de Fredericton reconnaît le besoin de définir, classer par ordre de priorité et s'attaquer aux causes profondes des crimes et des inconduites. À cette fin, une approche stratégique et systématique est adoptée pour identifier et résoudre les problèmes. Cette approche implique des partenariats communautaires et des efforts multidisciplinaires visant à résoudre les problèmes et peut inclure des modèles de résolution de problèmes comme SARE, PCAM, PCDS et de nombreux autres outils cités comme source de référence dans le Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier.

Pouvoir de prise de décisions

Classer par ordre de priorité les problèmes de quartier et déterminer la ligne de conduite appropriée par l'enquête, la résolution de problèmes, l'application de la loi, les partenariats et l'éducation.

Connaissance des produits

PORS/Versadex; Centre d'information de la police canadienne (CIPC); véhicule motorisé; LSJPA; Code criminel; législations fédérales et provinciales, protocoles pour les cas d'agression; politiques et procédures de la FPF, règlements municipaux et le Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier. Les membres de l'EIQ doivent être des agents généralistes capables d'effectuer toutes les tâches policières de base.



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

Équipe d'intervention de quartier, première année

Superviseur responsable de l'EIQ

Sergent-chef 460-2360

Chef de l'EI Nord

460-2435

Chef de l'EI Sud

460-2138

<u>EI Nord</u>	<u>EI Sud</u>
Policier en uniforme Policier en uniforme Policier en uniforme (Policier en uniforme 2008 - 2009)	Policier en uniforme Policier en uniforme Policier en uniforme (Policier en uniforme 2009)
civile civile	civile civile
Prévention du crime Agent	Prévention du crime Agent
Agent scolaire – Leo Hayes High School	Agent scolaire – Fredericton High School Agent scolaire de l'école Sainte-Anne (2009-2010)
Agent en civil – criminalité dans la communauté Agent en civil – criminalité dans la communauté	Agent en civil – criminalité dans la communauté Agent en civil – criminalité dans la communauté
Policier en uniforme - bureau communautaire de Saint Mary's Policier en uniforme - bureau communautaire de Saint Mary's	
Coordonnateur LSJPA	
Police auxiliaire et bénévoles	

REMARQUE : Les agents affectés au quartier Saint Mary's demeureront rattachés au bureau communautaire de Saint Mary's, selon les dispositions contractuelles. Ces agents collaboreront avec l'EI Nord et l'EI Sud pour les questions et dossiers relatifs à la Première Nation Saint Mary's.

La personne responsable de la coordination du système de justice pénale pour les adolescents collaborera avec l'EI Nord et l'EI Sud pour les questions et dossiers touchant les jeunes délinquants.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

SECTION C

STRATÉGIES PRATIQUES ET BOÎTE À OUTILS DE L'EIQ

La section comprend un aperçu des stratégies et conseils communautaires pratiques portant sur la recherche de renseignements supplémentaires. Les sujets de cette boîte à outils ont été recommandés par des membres de la Force policière de Fredericton comme les meilleures pratiques à utiliser dans notre communauté. La boîte à outils est conçue pour aider les agents et les employés civils dans l'application des services de police communautaires.

- ⇒ **Partenariats agents-citoyens**
- ⇒ **Maintien de l'ordre axé sur la résolution de problèmes (MOARP)**
- ⇒ **Situation, analyse, réponse et évaluation (SARE)**
- ⇒ **Stratégies de réduction de la criminalité (SRC)**
- ⇒ **Prévention de la criminalité par le développement social (PCDS)**
- ⇒ **Prévention du crime par l'aménagement du milieu (PCAM)**
- ⇒ **Actifs sociaux (AS)**
- ⇒ **Recruter, mobiliser et retenir les bénévoles**
- ⇒ **Satisfaction de la clientèle**
- ⇒ **Évaluation**
- ⇒ **Marketing social**
- ⇒ **Liens et sites Web supplémentaires**



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

⇒ **Maintien de l'ordre axé sur la résolution de problèmes (MOARP)**



Le partenariat agents-citoyens constitue le fondement des services de police communautaires. C'est une relation qui permet à la police et au public de travailler ensemble afin de résoudre des problèmes relatifs à la criminalité et au maintien de l'ordre. Ces relations sont généralement fondées sur des préoccupations partagées par les membres de la communauté et la police. Ces partenariats nécessitent de la flexibilité, de la compréhension et divers niveaux de participation. Les partenariats se rangent habituellement dans une des quatre catégories suivantes :

1. Comités
2. Coopération interorganisation
3. Bénévolat individuel
4. Soutien policier des initiatives communautaires

Le problème auquel vous faites face indiquera principalement le partenariat approprié à la situation. Il est important d'établir un rôle clair et les attentes des partenaires. N'oubliez pas qu'ils ne remplacent pas les agents de police. On ne peut pas leur demander d'enquêter ni de faire appliquer la loi. Ce sont des ressources qui désirent participer à la recherche et à la mise en œuvre de solutions.

Matériel documentaire et ouvrages recommandés

Community Policing: Exploring issues of Contemporary Policing (2005) par Nicola Sutton, EM Publications Toronto Canada. ISBN 1-55239-110-8

Community Policing in Canada (2001) par Griffiths, Parent et Whitelaw, Nelson Thompson Learning, Scarborough Canada ISBN 0-17-616788-9

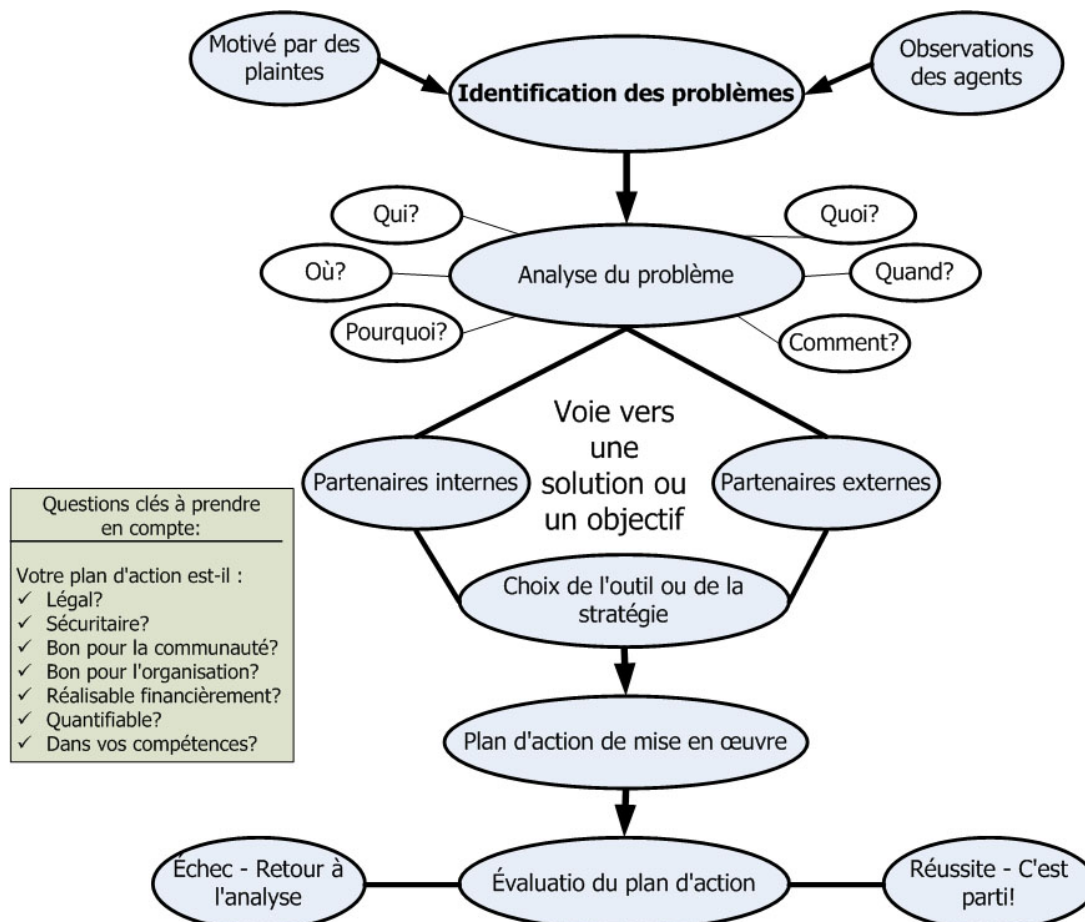


Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

Maintien de l'ordre axé sur la résolution de problèmes



Le maintien de l'ordre axé sur la résolution de problèmes (MOARP) est un des principaux concepts des services de police communautaires. En fait, plusieurs personnes suggèrent qu'il est le deuxième en importance après les partenariats avec les citoyens. Le MOARP cherche essentiellement à établir des solutions à long terme et a besoin de la police et de partenaires stratégiques afin d'élaborer une stratégie raisonnée permettant de s'attaquer à la base d'un problème. En abordant un problème de façon plus élargie, l'origine du problème et l'activité connexe peuvent devenir plus évidentes et la solution plus réalisable. L'aspect intéressant des stratégies MOARP est qu'elles peuvent réduire efficacement ou éliminer les appels répétés ou en augmentation concernant la perturbation du service et de la communauté.



Matériel documentaire et ouvrages recommandés

Community Policing: Exploring issues of Contemporary Policing (2005) par Nicola Sutton, EM Publications Toronto Canada. ISBN 1-55239-110-8

Community Policing in Canada (2001) par Griffiths, Parent et Whitelaw, Nelson Thompson Learning, Scarborough Canada ISBN 0-17-616788-9

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

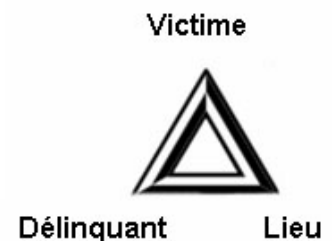
⇒ Situation, analyse, réponse et évaluation (SARE)



Les modèles de résolution de problèmes portent différents noms, mais font souvent référence aux mêmes éléments. Le modèle SARE est un des modèles les plus utilisés et signifie simplement situation, analyse, réponse et évaluation. Les modèles de résolution de problèmes mettent principalement l'accent sur :

Identifier le problème : Comment le problème a-t-il été porté à l'attention de la police? Après avoir identifié ou rapporté un problème, comment déterminer si un problème existe? Est-il symptomatique d'un problème plus important, touche-t-il plusieurs personnes, un groupe précis ou une zone? Ces aspects ne peuvent être déterminés que par l'analyse du problème.

Analyser le problème : Pourquoi, quand, où, comment, à qui et par qui est-ce fait? Cela implique de tenir compte de qui sont les victimes et les délinquants, quelle activité a entraîné la plainte, quel impact cela a-t-il sur la communauté, quand l'activité est-elle susceptible de survenir, ou d'augmenter? Quelle est la cause de l'activité? Un outil pratique à utiliser est le triangle d'analyse de problèmes.



Trouver une solution éventuelle : Comment pouvons-NOUS résoudre le problème? Dans les solutions MOARP, la police doit chercher au-delà des réponses traditionnelles pour trouver des options novatrices qui réduiront ou arrêteront la probabilité de répétition. L'arrestation n'est pas la seule solution, ni la plus efficace à long terme. C'est à ce moment-là qu'il faut tenir compte des problèmes de base qui peuvent être réglés en impliquant des partenaires communautaires.

Déterminer si la solution a fonctionné : Le problème est-il réglé? Les choses se sont-elles améliorées? La dernière étape du procédé MOARP est l'évaluation du résultat de vos efforts. Les stratégies ont-elles fonctionné? Sinon, il est possible de devoir retourner au point de départ et envisager d'autres options qui vous ont échappé la première fois. Posez ces questions aux membres de la communauté, aux partenaires et à vous-même : Le problème a-t-il été éliminé? Est-ce que le nombre d'incidents liés a diminué? Est-ce que la gravité des incidents a diminué? Y a-t-il de meilleures façons de régler ces problèmes lorsqu'ils surviennent? Le problème est-il passé de la police à un organisme d'aide plus approprié? Est-ce que la communauté comprend mieux le problème et où se sent-elle plus en sécurité?

Matériel documentaire et ouvrages recommandés

Community Policing: Exploring issues of Contemporary Policing (2005) par Nicola Sutton, EM Publications Toronto Canada. ISBN 1-55239-110-8

Community Policing in Canada (2001) par Griffiths, Parent et Whitelaw, Nelson Thompson Learning, Scarborough Canada ISBN 0-17-616788-9

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

⇒ Stratégie de réduction de la criminalité (SRC)



Comme la Ville de Fredericton continue de croître, nous sommes confrontés à un problème croissant de sans-abrisme, de toxicomanie et de criminalité.

La relation entre la criminalité et la toxicomanie est complexe et interdépendante, et il est évident que nous devons nous occuper des deux ensemble.

Nous avons vu des délinquants prolifiques revenir dans la communauté maintes et maintes fois sans véritable conséquence à leurs actions.

C'est suite à une véritable frustration d'essayer de régler ces problèmes que nous avons regardé ce qui a été fait dans d'autres pays qui avaient atteint le succès.

Pourquoi cette stratégie de réduction de la criminalité est-elle différente?

La stratégie de réduction de la criminalité de la Force policière de Fredericton représente un changement complet par rapport à ce qui était fait avant et est élaborée selon les pratiques exemplaires actuellement appliquées dans certaines villes progressives du Canada dans la lutte contre la criminalité. Elle possède une approche qui cherche à intégrer les principaux intervenants et à créer un plan complet et commun.

Quand il est bien appliqué, les provinces et territoires qui utilisent ce modèle ont constaté une importante réduction de la criminalité.

(Source : Disponible en ligne à <http://www.surrey.ca/Inside+City+Hall/Your+Mayor+and+Council/Crime+Reduction+Strategy/default.htm>)

Quelles sont les étapes du processus de planification?

La stratégie de réduction de la criminalité peut s'articuler en quatre éléments :

- ⇒ Prévenir et décourager le crime
- ⇒ Appréhender et poursuivre les délinquants
- ⇒ Réhabiliter et réinsérer les délinquants
- ⇒ Réalité et perceptions de la criminalité

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

Comment la Force policière de Fredericton met-elle ce plan en œuvre?

1. Prévenir et décourager le crime
 - Agents travaillant à la sécurité communautaire - EIQ
 - Programmes d'éducation et de sensibilisation
 - Site Web SRC
 - Équipes d'intervention communautaire contre la drogue
 - Programmes d'intervention auprès des jeunes
2. Appréhender et poursuivre les délinquants
 - Identifier les délinquants prolifiques et les zones importantes de criminalité
 - Démanteler les lieux de culture de marijuana et les repaires de trafiquants de drogue
 - Modèle de tribunal communautaire
 - Sanctions plus sévères pour les priorités en matière de criminalité
 - Équipes de gestion des délinquants prolifiques
 - Traitement amélioré en établissement correctionnel provincial
3. Réhabiliter et réinsérer les délinquants
 - Traitement prolongé dans les secteurs privés
 - Approche régionale au traitement
 - Centre de désintoxication
 - Maisons de transition
 - Travailleurs d'approche des sans-abri
 - Éducation et formation professionnelle
 - Équipes de soutien communautaire
4. Réalité et perceptions de la criminalité
 - Stratégie de communications
 - Groupes d'action communautaire – Bon voisins/bon voisinage
 - Travailler avec les personnes âgées et les plus vulnérables
 - Distribution de dépliants dans les quartiers après le démantèlement des repaires de trafiquants de drogue

Principaux éléments

- Partenariats
- Partage de renseignements
- Services de police ciblés
- Identification des causes

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

⇒ Prévention du crime par l'aménagement du milieu (PCAM)



Définition :

« La prévention de la criminalité par le développement social est une approche de prévention du crime et de la victimisation qui tient compte des facteurs socio-économiques et culturels complexes liés à la criminalité et à la victimisation. » (*Crime Prevention Digest, 1999*). La PCDS cherche à renforcer le pont entre les programmes et politiques de la justice pénale et le développement sécuritaire et prosocial des personnes, des familles et des communautés. Elle le fait en s'attaquant aux facteurs pouvant être modifiés qui contribuent à la criminalité et à la victimisation.

Historique :

On observe un changement notable du concept et de la responsabilité de la prévention de la criminalité depuis 1970 (Association canadienne de justice pénale, ACJP, 1989). Jusqu'en 1970, la responsabilité principale de la prévention de la criminalité reposait sur la police, les tribunaux et les établissements correctionnels, et leur stratégie mettait principalement l'accent sur la réduction des possibilités de commettre des crimes. Les efforts anti-criminalité des années 1970 ont vu une progression vers *l'implication communautaire dans la prévention de la criminalité*; la surveillance de quartier est un exemple connu des programmes populaires de réduction des possibilités de commettre des crimes de cette époque. Cependant, dans les années 1980, la réduction des taux de criminalité s'est avérée négligeable et l'efficacité à long terme des stratégies de réduction a été questionnée. En effet, durant les années 1980 aux États-Unis, de nombreuses ressources ont été consacrées à la justice pénale; le taux d'augmentation des dépenses de la justice pénale était quatre fois plus élevé que celui de l'éducation et deux fois plus élevé que celui des soins de santé (*Milton S. Eisenhower Foundation, 1990*). En 1989, le taux de crimes graves était très légèrement plus bas que celui du début de la décennie. Il est donc apparu un intérêt dans les stratégies de prévention qui s'attaquent aux causes socio-économiques de la criminalité. Cette approche est connue sous le nom de Prévention de la criminalité par le développement social (PCDS) et, dans les années 1990, la PCDS était considérée comme un élément important à toute tentative sérieuse de prévention de la criminalité.

La prévention de la criminalité peut signifier plusieurs choses pour plusieurs personnes, il est donc important de clarifier ce que l'on entend par « prévention de la criminalité » et « développement social ». La *prévention de la criminalité* peut être définie comme « la réduction du risque futur de criminalité » (*Mayor's Task Force on Safer Cities, 1992, p. 7*). La prévention de la criminalité ne veut cependant pas dire que toute la criminalité sera éliminée. Le *développement social* fait habituellement référence aux programmes qui touchent aux facteurs sociaux de l'environnement et aux relations interpersonnelles ou intergroupes.

La prévention de la criminalité par le développement social se fonde sur le principe que la criminalité est liée aux facteurs socio-économiques; cette relation propose des programmes de prévention qui transcendent les approches traditionnelles en matière de prévention de la criminalité.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

Les programmes sociaux ciblés sont importants pour la mise en œuvre de la PCDS. Les programmes de PCDS qui réussissent incluent les programmes ciblant des problèmes sociaux comme :

- ✓ Rôle parental inefficace
- ✓ Chômage
- ✓ Hébergement inadéquat
- ✓ Sans-abrisme
- ✓ Violence familiale

« Les études sur les taux de délinquance juvénile et de décrochage scolaire, par exemple, démontrent qu'un enfant issu d'une famille à problèmes dans un bon quartier s'en tire mieux qu'un enfant issu d'une bonne famille dans un quartier à problèmes. »

Malcolm Gladwell, The Tipping Point (p. 168)

Liens d'information sur la PCDS :

Fredericton Regional Family Resource Center. *Evaluation Report*, 2005. Préparé pour la période de financement du CAPF débutant en avril 2003.

http://www.von.ca/healtheducation_p_healthbaby.html.

<http://www.nationalchildbenefit.ca.ncb.maplinknb.shtml>

SNPC, Prévenir le crime et investissant dans les familles et les communautés; Promouvoir des apports positifs pour les jeunes de douze à dix-huit ans. Récupéré le 17 janvier 2007 sur :

<http://ww4.ps-sp.gc.ca/fr/library/publications/youth/family/index.html>

La Société John Howard. *Youth Options Program*. (2006) *Year End Report to Human Resources and Skills Development*.

Conseil scolaire du district 18. *Enterprise Program* (Programme Entreprises). Assuré dans le cadre de la Formation et du Développement de l'emploi, province du Nouveau-Brunswick.

<http://www.nwl.london.ca/corporate.htm> (Surveillance de quartier)

Stratégie nationale pour la prévention du crime. (printemps 2003). numéro 7, *Bâtir des communautés plus sûres*; consulter www.prevention.gc.ca.

Tout le programme de PCDS offert par Cape Breton University est disponible en communiquant avec l'inspecteur Brent I. Blackmore.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

⇒ Prévention de la criminalité par le développement social (PCDS)



Il existe plusieurs façons de définir la PCAM. C'est en fait l'aménagement approprié et l'utilisation efficace de l'espace. C'est une approche proactive des services policiers qui implique diverses stratégies. Plusieurs des stratégies incluent le renforcement territorial, la surveillance, le contrôle d'accès, et l'entretien de l'image.

Renforcement territorial :

- ⇒ Définit les limites de propriété et distingue les espaces publics et privés (aucun espace ambigu)
- ⇒ Les gens protègent leur espace et respectent celui des autres

Surveillance :

- ⇒ Met l'accent sur la visibilité de l'espace
- ⇒ Utilise « les yeux » de la communauté afin de bien détecter les intrus

Contrôle d'accès :

- ⇒ Limite l'accès et contrôle les déplacements
- ⇒ Crée un sentiment de risque pour un intrus

Entretien de l'image :

- ⇒ Favorise l'entretien de l'espace
- ⇒ Améliore l'esthétique



La PCAM réduit la criminalité et améliore la perception et le sentiment de sécurité publique de la communauté lorsqu'elle est appliquée efficacement.

Des recherches indiquent que la décision d'un criminel de commettre une infraction (ou non) est surtout basée sur les signaux qu'il reçoit concernant le risque perçu d'être pris plutôt que les récompenses. Les stratégies discutées précédemment sont mises en œuvre afin d'influencer la décision d'un délinquant de commettre un crime.

La PCAM met l'accent sur la possibilité perçue du délinquant à être détecté. La mise en œuvre des principes de la PCAM ne prévient pas la criminalité. Elle met l'accent sur les changements à l'environnement physique qui influenceront les décisions comportementales prises par un criminel éventuel. Elle décourage un comportement plutôt que de le prévenir.

Rappel important

Il est important de noter que ces concepts exprimés par la PCAM tirent leur origine d'une « approche basée sur la criminologie » pour obtenir un environnement plus sécuritaire. Ces concepts peuvent être combinés à d'autres bons principes d'aménagement urbain, mais ne sont pas destinés à être une représentation complète d'un bon aménagement urbain.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

⇒ Actifs sociaux (AS)



Aperçu des 40 actifs de développement

Le Search Institute™ décrit les actifs sociaux comme des expériences positives et des qualités personnelles dont les jeunes ont besoin afin de devenir sains, attentionnés et responsables.

Le cadre de travail d'actifs est utilisé pour :

- Créer des niveaux soutenus de sécurité, de santé, de respect et de tolérance, d'honnêteté, d'attention et de compassion parmi les Canadiens, jeunes et moins jeunes;
- Faire fond sur les forces de la communauté plutôt que de continuer à déclarer la guerre à nos faiblesses et problèmes
- Accentuer le POSITIF; vous aussi pouvez construire des actifs

- ⇒ **Tous les enfants et adolescents ont besoin d'actifs.**
- ⇒ **Les relations sont essentielles.**
- ⇒ **Tout le monde peut établir des actifs.**
- ⇒ **L'établissement d'actifs est un processus continu.**
- ⇒ **L'établissement d'actifs nécessite des messages constants.**
- ⇒ **La duplication et la répétition sont bonnes et importantes.**

L'OBJECTIF D'ACTIFS PAR EXCELLENCE EST :

Être au meilleur endroit en Amérique du Nord pour élever les enfants avec la vision d'être la communauté la plus sécuritaire et saine dans laquelle vivre, apprendre, travailler et jouer.

Les jeunes deviennent une priorité stratégique

- ✓ L'établissement d'actifs est un cadre de travail qui utilise les principes du SEARCH Institute
- ✓ Comme un guide (compas)
- ✓ Redistribution des systèmes et structures
- ✓ Les initiatives proactives deviennent une priorité : EXEMPLES : « en jeu » – positif – billets – policier-éducateur – programmes de sécurité dans les écoles – adopter un policier – modèles de comportement
- ✓ Des coalitions d'établissement d'actifs sont formées dans des communautés d'un peu partout au Canada
- ✓ Richmond, en Colombie-Britannique et Brockville, en Ontario, ont intégré ce cadre de travail à leurs activités quotidiennes
- ✓ Les communautés peuvent fièrement déclarer que leurs jeunes sont PRIORITAIRES et importants

POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Posez des questions aux experts : Cst. J. Smith ou Cst. D. MacLaggan ou visitez le site web : www.search-institute.org

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

⇒ Recruter, mobiliser et retenir les bénévoles



Il est évident que le bénévolat est un élément important des communautés saines et engagées. L'objectif de cette section est de vous aider à élaborer un plan de maintien et d'amélioration de la mobilisation des bénévoles dans le cadre d'une approche sécuritaire et bien gérée. Depuis le 11-Septembre, des citoyens ordinaires prennent de plus en plus l'initiative de devenir des bénévoles actifs afin de protéger leur communauté et soutenir les premiers intervenants. Afin de recruter, mobiliser et retenir les bénévoles, il est important d'élaborer un plan clair de la façon dont les bénévoles peuvent contribuer à la mission de l'organisation et l'impact qu'ils auront. Il est également important de créer un environnement adapté aux bénévoles. Cela signifie offrir des occasions valables, les impliquer et respecter leur contribution. Une autre considération importante est le développement d'une politique sur le bénévolat. Le manque d'un comité consultatif ou d'une politique sur le bénévolat met l'organisation et le bénévole en danger, met en péril le succès du programme et risque de causer la perte de bénévoles.

Le plan d'action de développement d'une réserve de bénévoles doit inclure six étapes importantes :

1. Évaluer les besoins et ressources de l'équipe et du bureau.
2. Établir un comité consultatif sur le bénévolat.
3. Élaborer la vision et les objectifs.
4. Développer un chemin critique ou plan d'action permettant de réaliser la vision et les objectifs.
5. Déterminer un budget – ce qui est nécessaire pour exploiter un programme de bénévolat.
6. Rédiger une politique sur le bénévolat.
7. Être clair et conforme aux attentes.

TRUCS :

- Le plan d'action du programme de bénévolat aura un plus grand impact et sera plus facile à présenter en suivant les directives mentionnées dans le *City of Fredericton Administrative Report format COR-form 002* publié sur le site Intranet de la Ville. Ce format vous aidera à établir les principales considérations de votre stratégie de bénévolat.
- Soyez créatifs dans le rôle que peuvent jouer les bénévoles. Nous sommes une communauté qui vieillit rapidement en raison de son grand nombre de personnes âgées, et plusieurs d'entre eux veulent s'impliquer. Créez un groupe de personnes âgées qui aide les personnes âgées afin d'aider à réduire la peur de la criminalité chez les personnes du troisième âge... un phénomène très présent qui les empêche de jouir pleinement de la ville. Il existe plusieurs groupes de personnes âgées dans la ville qui offrent un groupe de bénévoles « tout prêt ».

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

TRUCS :

- La population de la Première Nation de Saint Mary's a une population croissante d'adolescents. Il y a-t-il possibilité d'établir un partenariat de bénévolat et de développement professionnel?
- Les jeunes à risque ont besoin d'un endroit où aller et de choses à faire? Y a-t-il une place pour les jeunes dans votre programme? Y a-t-il possibilité de collaborer avec le ministère de la Santé et des Services communautaires, Partners for Youth, John Howard Society, des services de conseillers d'orientation ou de probation?
- Joignez-vous à d'autres services et groupes d'entraide comme : groupes basés sur la foi, Kinsmen.
- Rotary, Y'smen, services de probation, services pour toxicomanes, la soupe populaire et le refuge, l'agent de liaison communautaire à la Ville de Fredericton.
- Établir un groupe consultatif formé de la communauté et de l'EIQ avec une représentation diversifiée afin d'obtenir des commentaires stratégiques sur des problèmes de quartier. Il pourrait être présidé par un bénévole important.
- Nous avons un groupe de bénévoles déjà prêt avec les membres auxiliaires et les victimes/témoins. Pourquoi limiter leur implication au niveau de la patrouille? Créez de nouvelles occasions d'implication – vous trouverez peut-être des gens heureux de servir au bureau d'accueil des bureaux satellites, distribuant des dépliants ou du matériel documentaire sur la prévention de la criminalité, installer des présentoirs dans les salons de carrière ou sur la diversité et lors d'événements communautaires.
- Les étudiants, les professeurs et les employés des universités régionales peuvent jouer un rôle actif afin de maintenir les quartiers sécuritaires.
- Tenez une séance de remue-méninges sur le bénévolat, utilisez votre imagination, demandez-leur de participer et exprimer leur intérêt, demandez leurs commentaires.
- Créez un poste de coordonnateur de bénévoles et désignez la personne responsable de superviser le programme.
- Pour obtenir de plus amples renseignements et une copie complète de la « Trousse d'outils municipale – Stratégies pour améliorer l'appui municipal à votre programme bénévole », visitez le site web info@volunteer.on.ca ou www.volunteer.on.ca



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

⇒ Service à la clientèle et satisfaction



Qu'est-ce que le service à la clientèle?

- ✓ La qualité de prestation de services établie par votre service.
- ✓ Les activités d'assistance à la clientèle qui appuient la livraison d'un produit ou de services essentiels.

En quoi est-ce que le service à la clientèle se rapporte aux services de police?

Le public doit recevoir la même grande qualité de services lorsqu'il est en contact avec la police, quel que soit le lieu, la façon ou la raison du contact.

Quelles normes décrivent le niveau de service attendu lorsque le public entre en contact avec la police?

- ✓ Faciliter le contact avec la police – offrir des services accessibles et adaptés aux besoins.
- ✓ Offrir un service professionnel et de grande qualité – aider et conseiller de façon appropriée.
- ✓ Traiter les demandes initiales du public – prendre les étapes appropriées pour traiter les demandes.
- ✓ Informer les gens – donner des coordonnées et des nouvelles.
- ✓ S'assurer que la voie du public compte – le public a droit de parole sur la façon dont sa zone est desservie.
- ✓ S'occuper efficacement des victimes de crimes – offrir un soutien aux victimes.
- ✓ Écouter et répondre aux inquiétudes et plaintes du public – travailler à améliorer les services de police.
- ✓ Gérer les demandes d'accès à l'information – répondre de façon appropriée aux demandes de renseignements.

Comment la FPF assure-t-elle la satisfaction du service à la clientèle?

- ✓ Plaintes reçues du public au sujet d'un agent ou un service.
- ✓ Sondage sur la satisfaction de la clientèle.
- ✓ Lettres ou courriels remerciant les membres ou la Force policière.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

⇒ Évaluation



Outils suggérés pour l'évaluation :

- ✓ Sondage sur l'attitude des citoyens.
- ✓ Un sondage de nos clients en choisissant des dossiers de façon aléatoire et en appelant avec un certain nombre de questions prédéterminées portant sur la satisfaction de la clientèle.
- ✓ Nous pourrions sonder nos employés, le conseil et les services de la Ville qui travaillent en étroite collaboration avec nous.
- ✓ Sonder d'autres partenaires.
- ✓ Entreprendre des examens statistiques.

Des recherches ont démontré à maintes reprises que des clients satisfaits déclarent qu'ils ont été écoutés, respectés et qu'on leur a parlé sur un ton amical. Il a par exemple été noté dans la profession médicale que :

« Le risque d'être poursuivi pour faute professionnelle est très peu relié au nombre d'erreurs que commet un médecin... les patients intentent des procès parce qu'ils ont reçu de mauvais soins médicaux ou pour d'autres raisons. Quelles sont ces autres raisons? Est-ce la façon dont ils ont été traités sur le plan personnel, par le médecin... des patients (insatisfaits) disent qu'on les a pressés, ignorés ou traités de façon insatisfaisante... Des chirurgiens qui n'ont jamais été poursuivis prennent plus de trois minutes de plus avec chaque patient que ceux qui ont fait l'objet de poursuites. (Ils) étaient plus susceptibles d'offrir une écoute attentive, en disant des phrases comme « allez, dites-m'en plus sur tel ou tel sujet »... la différence résidait entièrement sur la façon dont ils s'adressaient aux patients. »

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EQ)

⇒ Marketing social



Le besoin d'avoir une bonne stratégie de marketing social derrière nos équipes d'intervention de quartier nouvellement mises en place est essentiel afin d'établir des relations avec la communauté, effectuer un changement positif, tout en établissant la reconnaissance et la promotion du bon travail effectué par toutes les personnes impliquées.

Qu'est-ce que le marketing social?

« C'est simplement la planification et la mise en œuvre de programmes conçus pour générer un changement social. Il diffère du marketing traditionnel qui met principalement l'accent sur la vente d'un produit ou service. Le marketing social est l'application systématique du marketing, conjointement avec d'autres concepts et techniques, afin d'accomplir des objectifs comportementaux spécifiques pour le bien public. » (Traduction de l'anglais, source : http://en.wikipedia.org/wiki/Social_marketing)



Quelles questions peuvent bénéficier du marketing social?

Le marketing social est utilisé pour influencer des comportements précis qui amélioreront la santé, réduiront le taux de criminalité, préviendront les blessures, protégeront l'environnement et contribueront aux communautés. Les principales questions qui peuvent profiter du marketing social comprennent :

- ⇒ Santé : Tabagisme, consommation excessive d'alcool, obésité, activité physique, vaccinations, nutrition, infections sexuellement transmissibles, pression artérielle, santé bucco-dentaire, taux élevé de cholestérol et cancers de la peau, du sein, de la prostate et du côlon.
- ⇒ Réduction de la criminalité et prévention des blessures : Programmes communautaires (surveillance de quartier), fraude commise contre des personnes âgées, sécurité routière et des piétons, noyade, stockage sécuritaire des armes, chutes, incendies domestiques, suicide, agression sexuelle, violence familiale, prévention des désastres, et utilisation de la ceinture de sécurité, des sièges d'autos et des sièges rehausseurs.

Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

- ⇒ Protection de l'environnement : Réduction des déchets, conservation de l'eau, qualité de l'eau, conservation de l'énergie, pollution atmosphérique, détritrus, protection de l'habitat des espèces fauniques, conservation de la forêt et le rejet de déchets dangereux.
- ⇒ Implication communautaire : Initiatives de réduction de la criminalité, dons d'organes, dons de sang, bénévolat, vote, prévention de la criminalité et droits des animaux.

Quelles sont les étapes du processus de planification?

1. Analyser la situation.
2. Identifier et choisir les marchés cibles.
3. Déterminer les buts et objectifs de la campagne.
4. Comprendre les véritables obstacles et avantages du marché cible (et les perceptions).
5. Déterminer un plan d'évaluation.
6. Établir les budgets et trouver le financement.
7. Rédiger un plan de mise en œuvre.



Comment la Force policière de Fredericton fait-elle du marketing social?

- ⇒ Campagnes agressives contre l'alcool au volant (affiches « Les Fêtes et la sécurité... pensons-y »)
- ⇒ Sensibilisation à la sécurité en véhicule à moteur (dépliants « Ce ne sont pas des suggestions »)
- ⇒ Partenariat avec d'autres services de la Ville (ingénieurs) pour aborder les questions de sécurité routière
- ⇒ Collaborer avec des organisations comme FRED-FM pour sensibiliser à la sécurité des piétons
- ⇒ Collaborer avec FOX 105 pour promouvoir les conseils de conduite sécuritaire en hiver
- ⇒ Annonces mensuelles de la fonction publique sur la sécurité
- ⇒ Agents de liaison avec les écoles qui travaillent auprès des élèves
- ⇒ Campagne de prévention contre le vol (dépliant « Gardez vos biens... verrouillez vos portes!»)
- ⇒ Des suggestions créatives à proposer?



Guide de ressources de l'équipe d'intervention de quartier (EIQ)

⇒ Sites web



- ◆ Ville de Surrey – Stratégie de réduction de la criminalité (*en anglais seulement*)
- ◆ <http://www.surrey.ca/Inside+City+Hall/Your+Mayor+and+Council/Crime+Reduction+Strategy/default.htm>

- ◆ Prévention de la criminalité par le développement social
- ◆ http://ww4.ps-sp.gc.ca/en/library/publications/fact_sheets/cpsd/index.html **dead, inactive or erroneous link**

- ◆ HomeOffice – Réduction de la criminalité, Royaume-Uni (*en anglais seulement*)
- ◆ <http://www.crimereduction.homeoffice.gov.uk/crssummary/crssummary.htm>

- ◆ Institut pour la prévention de la criminalité - Univ. d'Ottawa
- ◆ <http://www.sciencessociales.uottawa.ca/ipc/fra/ipc.asp>

- ◆ Ministère de la Justice – Stratégie de réduction de la criminalité – Royaume-Uni (*en anglais seulement*)
- ◆ <http://www.crimereduction.homeoffice.gov.uk/crssummary/crssummary.htm>

- ◆ Stratégie nationale pour la prévention du crime – Sécurité publique Canada
- ◆ <http://publicsafety.gc.ca/prg/cp/ncps-fr.asp>

- ◆ Centre national de prévention du crime de Sécurité publique Canada
- ◆ <http://publicsafety.gc.ca/prg/cp/index-fra.aspx>

- ◆ Sécurité Canada – « *SecuriteCanada.ca – Votre lien en matière d'information et de services sur la sécurité publique au Canada* »
- ◆ http://www.securitecanada.ca/menu_f.asp

