



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.

La police en ligne

RCMP



ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

dans les services de police- Définitions, enjeux et expériences récentes



Research and Evaluation Branch

Community, Contract and Aboriginal Policing
Services Directorate



Royal Canadian
Mounted Police

Gendarmerie royale
du Canada

Canada

La police en ligne dans les services de police – Définitions, enjeux et expériences récentes

MARCEL-EUGÈNE LEBEUF, PH.D.
m.e.lebeuf@rcmp-grc.gc.ca

Sous-direction de la recherche et de l'évaluation
Direction des services de police communautaires, contractuels et autochtones
Gendarmerie royale du Canada

Ottawa 2006

Les opinions exprimées sont celles de l'auteur. Elles ne reflètent donc pas nécessairement celles de la Gendarmerie royale du Canada ni celles du Gouvernement du Canada.

Disponible sur Internet à : http://www.rcmp-grc.gc.ca/ccaps/research_eval_f.htm
Disponible sur Infoweb à : infoweb.rcmp-grc.gc.ca

This document is available in English at: www.rcmp-grc.gc.ca/ccaps/research_eval_e.htm

N° de catalogue : PS64-44/2007F-PDF
ISBN 978-0-662-09584-2

Table des matières

Avant-propos	3
Résumé	4
Police en ligne – État des connaissances	4
Exposé de synthèse	5
Transactions électroniques au Canada	5
Études de cas des signalements de crimes en ligne	8
Conclusion	11
Introduction	14
Le projet de recherche	14
Police en ligne – État des connaissances	15
Qu’est-ce que la police en ligne?	15
Avantages reconnus de la police en ligne	17
Évaluation de la police en ligne	18
Transactions électroniques au Canada	21
Accès Internet	21
Consultation publique de la GRC sur la police en ligne	22
Examen de sites Web de services de police	27
Études de cas des signalements de crimes en ligne	36
Communications policières en ligne au Royaume-Uni	36
Le service de police de Vancouver (Colombie-Britannique)	42
Le service de police de Tracy (Californie)	44
Conclusion	47
Valeur et définition	47
Questions liées au processus	47
Défis	48
Avantages	48
Le rôle de la police dans la société de l’information	49

Avant-propos

Ce projet de recherche a été réalisé par la Sous-direction de la recherche et de l'évaluation, en collaboration avec la Section de la police urbaine de la SSPCA et, en particulier, l'inspecteur Craig Duffin et le sergent Brent Kelly. Nous leur sommes très reconnaissants d'avoir mis ce projet en perspectives par rapport aux pratiques de la police.

Nous souhaitons également remercier les participants aux groupes de discussion ainsi que les représentants divisionnaires qui ont apporté leur soutien à la constitution de ces groupes. Cette étude démontre l'importance de faire appel aux connaissances et à l'expertise des citoyens dans l'évaluation des pratiques policières actuelles et dans l'élaboration de nouvelles.

Nous remercions spécialement tous ceux qui ont accepté d'être interviewés dans le cadre de notre travail sur le terrain. Leurs commentaires et leur compréhension du fonctionnement de la police en ligne nous ont été fort utiles.

Résumé

La police en ligne consiste en l'échange de services et d'informations entre la police et les citoyens par le biais d'Internet. Un examen récent des modèles de services de police et de gestion des appels semble indiquer qu'Internet est un moyen de plus en plus utilisé dans le traitement d'appels de service. Dans cette étude, réalisée par la Sous-direction de la recherche et de l'évaluation et la Section de la police urbaine (SSPCA), nous avons approfondi les questions suivantes, portant sur la police en ligne :

- n Quelles sont les implications de la police en ligne dans une perspective organisationnelle?
- n Comment et où est-ce utilisé?
- n Quels sont les défis et les obstacles à une mise en œuvre réussie; quelles sont les répercussions de tels services sur les citoyens et les activités policières?

Police en ligne – État des connaissances

DESCRIPTION DE LA POLICE EN LIGNE

Internet devient le moyen principal d'accès du public à l'information. Le signalement sécurisé d'incidents non urgents est une application Internet qui a fait ses preuves. Le signalement de crimes de crimes consiste pour un citoyen à remplir via Internet un rapport décrivant un incident ou un crime dont il a été victime ou témoin, cela 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Les services de police peuvent récupérer ces rapports lorsque des ressources sont disponibles, libérant ainsi les policiers patrouilleurs qui autrement seraient affectés au traitement de ces incidents.

Grâce à Internet, la police en ligne multiplie les canaux de communication. Cependant, elle ne remplace pas le contact par téléphone ou en personne, toujours essentiels. Pour mettre en œuvre la police en ligne, il faudra :

- n élaborer une orientation et une vision stratégique;
- n évaluer les répercussions légales;
- n évaluer les options technologiques;
- n faire une projection des coûts, y compris ceux liés à la planification, à la mise en œuvre et aux opérations;
- n déterminer les obstacles au succès, tels que le manque de stratégie, la résistance et les délais de prestation de services.

AVANTAGES RECONNUS DE LA POLICE EN LIGNE

Pour la collectivité

- n Le signalement d'incidents ne nécessite pas de contact en personne avec un policier.
- n Les citoyens de zones rurales ou éloignées ont un meilleur accès aux services.
- n Permet de poser des questions et de prendre connaissance des réponses au moment opportun.

- n Permet aux citoyens de se retirer du processus en tout temps, sans difficulté ou préjudice.

Pour la police

- n Les formulaires en ligne assurent l'uniformité des questions préliminaires.
- n Permet de mieux planifier le travail au fil de la journée.
- n Permet de fournir des services 24 heures sur 24, sept jours sur sept, sans inconvénient et de manière efficace en termes de coûts, sans présence physique – rendant possible l'établissement d'un poste de police virtuel dans les secteurs criminalisés et les régions éloignées.
- n De meilleurs liens sont établis avec les organisations locales et les partenaires.

Exposé de synthèse

- n La police en ligne favorise l'émergence de nouvelles façons de faire pour la police, non seulement par la disponibilité de nouveaux outils, mais également par la création d'un flux interactif d'information entre la police et le citoyen. La police en ligne encourage la communication bilatérale et assure un meilleur accès, autant pour le public que pour la police.
- n La police en ligne rend possible un contact initial par voie électronique. Elle assure la transmission d'informations « fraîches » et réduit les inconvénients causés par l'attente au téléphone ou au poste de police lors de signalements en personne.
- n La police en ligne démontre que les forces de l'ordre intègrent la technologie actuelle à leurs pratiques.

Transactions électroniques au Canada

Puisque la police en ligne est liée à l'usage de l'ordinateur et à l'accès Internet, nous avons examiné ces pratiques chez les Canadiens. Les études démontrent que l'utilisation d'Internet est en croissance au Canada.

- n En 2005, on estimait à 16,8 millions le nombre de Canadiens qui utilisaient Internet pour des motifs personnels non reliés au travail, soit 68 % de la population. Toutefois, seulement 58 % des Canadiens vivant en milieu rural ou dans les régions éloignées utilisaient Internet (Statistique Canada, 2006). En revanche, 85 % des jeunes de milieux ruraux disaient utiliser Internet presque tous les jours dans les bibliothèques, en comparaison à 4 % des étudiants de milieu urbain (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2005).
- n Les usagers de plus de 18 ans (14,5 millions) consacraient en moyenne 37 heures par mois à Internet.
- n La vaste majorité des Canadiens (90 %) accède à Internet à partir de la maison notamment pour la correspondance par courriel (91 % des utilisateurs, par rapport à 52 % en 2003), le furetage sur le Web (84 %, par rapport à 48,5 % en 2003) et les transactions bancaires (58 %, par rapport à 30,8 % en 2003). Les catégories liées à la prévention du crime, à la sécurité publique ou à la criminalité n'apparaissaient pas dans le sondage de 2003, mais

52 % des utilisateurs affirmaient effectuer de la recherche d'information auprès d'instances gouvernementales correspondant en quelque sorte à ces catégories (Statistique Canada, 2006; 2004).

- n On retrouve des utilisateurs d'Internet dans tous les groupes d'âge, même parmi les gens âgés de 65 ans et plus, et aucun groupe d'âge n'est surreprésenté. Cela signifie que les citoyens en général utilisent Internet et sont en conséquence des utilisateurs potentiels de sites Web de sécurité publique. La police peut tirer parti de cela pour établir un lien électronique avec la population.

CONSULTATION SUR LA POLICE EN LIGNE

Si les citoyens utilisent régulièrement Internet, le feraient-ils pour communiquer avec la police? Cette question a été évaluée par le biais d'une consultation publique. Des groupes de discussion réunissant des agents de la GRC et un échantillon représentatif de la population ont été organisés dans différentes régions du Canada.

Depuis sa création, la GRC s'est toujours adaptée aux changements imposés par les nouveaux besoins de la société et les nouvelles réalités technologiques. Voici un aperçu des points abordés lors de cette consultation étaient :

- n Quels éléments ou outils sont nécessaires à la police pour répondre aux besoins des citoyens?
- n Qu'est-ce qui fait obstacle au processus, pourrait détruire les outils ou entraver le processus?
- n Quels services en ligne seraient appréciés des participants dans leur collectivité?
- n Comment les services policiers seraient-ils affectés si tous les citoyens faisaient les signalements en ligne, sans voir un policier?
- n Quels sont les crimes, actuels ou à venir, qui pourraient impliquer la technologie même?

Principaux résultats des discussions

Selon les participants, la plupart des services de la police continueraient sans aucun doute à être fournis en personne. Ils estimaient toutefois que, même si le contact initial et de nombreuses tâches routinières pouvaient être effectuées en ligne, l'accès conventionnel ou le contact en personne étaient aussi importants que l'accès électronique.

Pourquoi les services de police devraient-ils se mettre en ligne? La police doit s'adapter à la société et évoluer avec celle-ci. Des exemples provenant du secteur bancaire et du secteur privé seraient à suivre ou à étudier.

Quant aux services prévus, ils devraient favoriser une communication bilatérale : police-citoyens, citoyens-police. De nombreux participants estimaient que la police pourrait être plus efficace au niveau de la prestation de services. On s'attend à ce que le signalement en ligne réduise la pression sur les policiers de première ligne ainsi que sur le personnel préposé au standard téléphonique et à la réception.

- n Selon les participants, le signalement en ligne entraînerait certainement l'amélioration de services tels que la réponse à des incidents mineurs autrement négligés, comme le vol de vélo.
- n Les citoyens bénéficieraient d'un accès à la police plus efficace et meilleur (24 heures sur 24, sept jours par semaine), à partir de l'endroit où ils se trouvent, pour signaler des crimes, obtenir de l'information, vérifier l'actualité policière, transmettre des messages textes ou des images numérisées. La distance n'aurait plus d'importance.
- n La police pourrait traiter les signalements en ligne au moment où les ressources sont disponibles tout en y ayant accès 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Cela permettrait à la police de planifier le travail en fonction des activités Internet.
- n Le signalement en ligne permettrait à la police de compiler mieux l'information, de localiser les problèmes et d'identifier des schémas de crimes par zone, quartier, etc.
- n Des liens Internet pourraient être créés avec le monde des affaires ou encore d'autres services, ce qui permettrait de mieux répondre à des situations d'urgence, par exemple. La traduction automatisée offerte sur le Web faciliterait le signalement et la lecture d'informations policières dans la langue de l'utilisateur.

Deux questions importantes concernant la protection des renseignements personnels ont été soulevées.

- n Dans quelle mesure les gens seront-ils prêts à fournir des renseignements personnels par Internet?
- n Quel contrôle sera exercé sur la cueillette, le stockage et la communication de l'information obtenue via Internet? Quels sont les problèmes sur le plan de l'imputabilité? Quelles sont les considérations légales relatives à l'utilisation par la police de l'information obtenue via Internet?

Sur le plan du développement futur, l'évolution technologique est vue comme rapide et irréversible, dans toutes les sphères de la société. Les participants ont mentionné la popularité croissante des ordinateurs de poche de type Palm Pilot ou BlackBerry, des lecteurs audionumériques de type iPod et des ordinateurs domestiques. Ils croient que ces systèmes seront bientôt intégrés et interreliés.

Les policiers participant aux discussions ont rappelé qu'il y a seulement 15 ans, la plupart des rapports d'activités avec le public étaient écrits à la main. Aujourd'hui, tout est informatisé, à partir de l'ordinateur portable à bord des auto-patrouilles jusqu'aux banques de données, etc. Les services de police ont évolué. Toutefois, contre toute attente, le temps consacré à la rédaction de rapports a augmenté. L'infotechnologie ne semble donc pas permettre que plus de temps soit consacré à des activités policières plus urgentes.

Pour de meilleurs résultats et pour atteindre les objectifs fixés, les suggestions suivantes ont été faites :

- n Former les citoyens à l'utilisation d'Internet.
- n Informer la population de la disponibilité du service par le biais d'une campagne publicitaire.
- n Expliquer au public dans quelles circonstances le signalement en ligne convient (événements mineurs) et dans quelles circonstances il est préférable de faire un appel téléphonique.

Les citoyens sont disposés à communiquer avec la police par Internet et s'attendent à ce que la police en ligne soit bientôt disponible. Dans quelle mesure la police répond-elle à cette attente en termes de communications bilatérales? Nous avons examiné quelques sites Web de services de police et vérifié entre autres si ceux-ci offraient la possibilité de faire des signalements en ligne.

EXAMEN DE SITES WEB DE SERVICES DE POLICE

Tous les services de police sélectionnés pour cet examen étaient dotés d'une page Web indépendante du site Web municipal. Cependant les services de police canadiens ne sont pas tous dotés de sites Web. Il n'existe pas non plus de règles d'architecture informatique déterminant les caractéristiques et la structure des sites, ni de protocoles de présentation de l'information. Les approches varient d'un site à l'autre : pictogrammes, hyperliens ou rubriques.

Les communications électroniques entre la police et le public sont sous-utilisées. Même si 45 % des sites de services policiers canadiens proposent au moins une adresse courriel, les possibilités de communication vont rarement au-delà. En Europe et aux États-Unis, il n'en va pas autrement.

Le signalement d'infractions mineures en ligne n'est possible que dans le site Web d'un seul service de police canadien. Toutefois, le public peut signaler électroniquement des délits économiques via les programmes PhoneBusters ou Ricol. Soulignons également que, du point de vue de la victime, un délit économique n'est pas toujours perçu comme une infraction mineure.

On rencontre également quelques applications telles que l'enregistrement en ligne de vélos ou l'inscription à des programmes préventifs de surveillance de quartier. Dans quelques cas, il est possible de dénoncer à la police un crime en cours, un acte de prostitution ou une violation du code de la route.

Études de cas des signalements de crimes en ligne

Le seul pays où le signalement en ligne de crimes est bien implanté est le Royaume-Uni. Très peu d'études portant sur la police en ligne ont été menées en Amérique du Nord ou ailleurs, c'est pourquoi on trouve très peu de documentation ou de rapports d'évaluation sur le sujet. Le travail sur le terrain effectué pour cette étude auprès de services de police du Royaume-Uni, du Service de police de Vancouver (Colombie-Britannique) ainsi que du Service de police de Tracy (Californie) a révélé qu'au quotidien, le signalement de crimes en ligne fonctionne très bien.

ROYAUME-UNI

Au Royaume-Uni, l'initiative a été la publication par le gouvernement d'un livre blanc réclamant que les conseils municipaux offrent des services en ligne au plus tard en 2005. PITO, un organisme non gouvernemental sous la responsabilité du Home Office, a soutenu les services de police dans l'acquisition de matériel informatique. Un guichet unique de gestion des données a été créé : le portail. Le portail comporte trois modules principaux :

1. Diffusion de messages (courriel, téléphone, messagerie texte);
2. Signalement de délits mineurs;
3. Rapports de renseignements criminels.

Les services de police ne sont pas tenus de se relier au portail. Toutefois, ce service est gratuit.

L'expérience de la police de Suffolk démontre qu'en moins de 12 mois, les citoyens et les policiers ont appris à utiliser le système selon leurs besoins particuliers. Il en résulte que :

- n quatre ou cinq messages sont diffusés chaque jour;
- n les messages peuvent être transmis à 10 000 inscrits; chaque inscrit peut ensuite transmettre l'information, directement ou non, à 64 autres personnes;
- n un sondage effectué auprès des destinataires de messages (par téléphone et Internet) a révélé non seulement un niveau de confiance et d'estime élevé du public à l'endroit de leur service de police, mais également que :
 - 99 % des répondants jugent les messages utiles;
 - 53 % se sentent plus en sécurité grâce à ces messages;
 - 90 % se considèrent mieux informés sur les activités policières dans leur secteur;
 - 61 % sont satisfaits du système de messagerie;
 - 70 % de la population touchée reçoit ces messages via courriel.

Leçons à retenir

Le signalement de crimes en ligne n'est pas un enjeu mais la qualité de la communication l'est devenue. En effet, depuis la mise sur pied du portail, l'intensité du trafic des informations n'a pas changé mais c'est plutôt la relation entre le public et la police s'est transformée grâce à Internet et permet une communication en temps réel entre la police et le public.

Que les gens aient ou non un ordinateur à la maison n'est pas non plus un problème. Il y a des cafés Internet, des ordinateurs dans les bibliothèques, etc. Le portail est adapté à la technologie actuelle/future. L'enjeu est plutôt de savoir comment la police peut gérer efficacement cette source d'information relativement nouvelle.

Comme pour tout ajustement à une nouvelle technologie, formation et planification sont nécessaires avant la phase de mise en œuvre. Un service de police parmi ceux que nous avons étudiés n'utilisait pas le portail à sa pleine capacité parce qu'il n'avait pas mesuré tout son potentiel. Aucune planification stratégique n'avait été faite et seuls les aspects touchant à la prévention du crime avaient été exploités.

L'examen de la situation au Royaume-Uni démontre qu'une technologie Internet de type portail peut favoriser la communication bilatérale entre la police des segments de la population. Nous avons observé que les autorités policières avaient mis au point une approche novatrice par laquelle des messages sont expédiés directement à la population ou à une partie de celle-ci (par exemple : demande d'information aux citoyens). Les services de police du Royaume-Uni ont accès à un système qui permet de recevoir électroniquement des illustrations, des photographies, des textes et des courriels de la part de citoyens concernés ou de ressources spécialisées.

- n Il est maintenant clair que le portail peut transmettre simultanément un volume sans précédent d'information.
- n L'expérience démontre que la diffusion par le biais du portail est plus efficace que les méthodes conventionnelles.
- n Les messages diffusés peuvent contenir des informations spécifiques destinées à des groupes cibles tels que les chauffeurs de taxi, les propriétaires de pub, les infirmières, etc.
- n L'étude démontre que les messages diffusés sont bien reçus par le public.
- n Le portail fournit à la société des milliers de regards à l'affût plutôt que celui d'un seul policier patrouilleur.

LE SERVICE DE POLICE DE VANCOUVER (COLOMBIE-BRITANNIQUE)

Le service de police de Vancouver (VPD) a mis sur pied son système de signalement en ligne en 2001. Suite à une évaluation de la prestation de services en 1999, le VPD a conclu que le signalement via Internet serait un moyen idéal pour permettre au public de leur faire part de crimes mineurs contre les biens ou d'incidents ne nécessitant pas une intervention immédiate. Le système s'est avéré peu exigeant en termes de temps et d'attention pour le personnel affecté au traitement des rapports, ne requérant pas de nouveau personnel, mais simplement une réorganisation du travail.

La page d'accueil du site Web du VPD décrit le processus en six étapes pour remplir et présenter un rapport, indique le temps nécessaire pour le faire et fournit une liste des crimes admissibles. On garantit à l'expéditeur une réponse dans les cinq jours ouvrables; la plupart (62 %) reçoivent cette réponse le jour même. Il faut à un policier entre trois et six minutes pour prendre connaissance d'un rapport et, dans 80 % à 85 % des cas, ceux-ci ne demandent aucune modification, ou seulement des modifications mineures. Une fois que le rapport a été examiné, un courriel est envoyé à l'expéditeur pour lui transmettre un numéro d'incident. Les données des rapports valides sont automatiquement acheminées dans le système de gestion des dossiers (SGD).

Avantages reconnus

- n Le système génère automatiquement un numéro d'incident; il n'y a aucune entrée manuelle de données dans le SGD.
- n Le processus est simple et rapide; les policiers ne sont plus soumis à une interprétation des événements de la part des gestionnaires de dossiers.

LE SERVICE DE POLICE DE TRACY (CALIFORNIE)

Le service de police de Tracy a fait affaire avec une compagnie privée qui a mis au point un système de signalement de crimes en ligne. Ce système est branché à un serveur indépendant qui reçoit l'information et l'achemine une fois traitée vers le serveur de la police, sur une connexion sécurisée. Le service de police de Tracy paie à cette compagnie un forfait annuel, ce qui facilite la planification budgétaire. La sécurité du système et sa mise à jour incombent au fournisseur du service.

Chaque rapport acheminé est examiné par des employés affectés aux appels de service. L'examen demande environ cinq minutes, et un avis de traitement est expédié électroniquement. Il n'a pas été nécessaire de former des employés ou à embaucher du nouveau personnel.

Le site Web invite le public à présenter un rapport pour des délits qui ne font pas normalement l'objet d'enquête, notamment des cas de vols mineurs. Le citoyen peut recevoir de l'aide en ligne pour rédiger son rapport, qui peut être présenté en plusieurs langues. Le rapport est par la suite traduit en anglais au moyen d'un logiciel de traduction automatisée. L'achalandage sur le site de signalement en ligne augmente peu à peu chaque année. Le service de police de Tracy estime qu'une économie de 40 \$US est réalisée pour chaque rapport effectué en ligne (aucune dépêche sur les lieux, aucun appel téléphonique, aucun dédoublement de travail).

Leçons à retenir

Le service de police de Tracy évalue que le signalement en ligne est un processus simple à utiliser pour le citoyen et facile à incorporer aux tâches régulières du personnel. Il s'agit d'une méthode :

- n pratique pour le public et la police;
- n de plus en plus populaire;
- n qui entraîne des économies de temps et d'argent, autant pour la police que pour le public;
- n qui donne facilement accès au formulaire de signalement à partir de la page Web du service de police;
- n dont les coûts d'exploitation sont peu élevés et mobilisent une part négligeable du budget total du service de police.

Conclusion

La police en ligne, n'est pas une affaire de considérations techniques, mais plutôt de changements culturels au sein des organisations policières. Ces organisations sont-elles prêtes à utiliser les outils électroniques dans leurs rapports avec les citoyens?

VALEUR ET DÉFINITION

- n La police en ligne est en la collecte, le stockage et la communication électronique des plaintes et des informations provenant de citoyens.
- n La police en ligne permet de diffuser des demandes d'information ou de renseignements concernant des crimes, des activités terroristes, etc. Ces demandes sont dirigées vers le grand public ou des groupes d'intérêt particulier.

QUESTIONS LIÉES AU PROCESSUS

- n Les usagers et les décideurs doivent collaborer à la planification et au développement de cette nouvelle approche de communication entre la police et le public.

D'autres aspects doivent être pris en compte avant d'adopter cette méthode de signalement de crimes, notamment :

- n S'assurer que les formulaires de la police sont d'accès facile;
- n Sélectionner le type de crimes et incidents à rapporter;
- n Prévoir des pénalités pour l'usage inapproprié du système;
- n Avoir un système hautement sécuritaire;
- n Prévoir un message accusant réception du rapport.

Des problèmes peuvent surgir, notamment :

- n Les crimes signalés relèvent d'une autre juridiction;
- n La police doit parfois réécrire les rapports provenant du Web;
- n Les faux rapports.

DÉFIS

- n Recueillir et consigner les données relatives aux délits mineurs jusque là non signalés et non consignés.
- n L'expérience se déroulant au Royaume-Uni démontre que la police en ligne favorise la communication bilatérale. Toutefois, le système doit permettre la transmission de toutes les formes de messagerie électronique, notamment la messagerie texte ou les photographies numériques générées par des téléphones cellulaires.

AVANTAGES

Le signalement de crimes en ligne présente des avantages pour la collectivité autant que pour la police. Ainsi que décrit dans les écrits, et observé sous un autre angle lors des études sur le terrain, il est estimé que la police en ligne peut offrir :

- n un meilleur accès à la police;
- n moins de travail administratif, ou sinon, une meilleure organisation du travail;

- n pas de dédoublement du travail;
- n plus de choix et de commodité pour les citoyens; ils peuvent accéder à des services interactifs normalisés.

Introduction

La police en ligne consiste en l'échange de services et d'informations entre la police et les citoyens par le biais d'Internet. L'usage de l'Internet pour des appels de service est une tendance émergente. Comment la police réagit-elle à de tels changements, compte tenu des défis actuels que posent la technologie de l'information et les communications électroniques au niveau des opérations et de la gestion des services?

Dans ce rapport, nous nous sommes essentiellement intéressés aux initiatives de police en ligne, à leurs défis, à leurs processus et à leurs effets sur les usagers. Nous décrivons l'état des connaissances sur la question, examinons quelques sites Web de services de police et rapportons les conclusions émanant de consultations publiques. Nous faisons également état d'études sur le terrain qui révèlent les défis, les avantages, les obstacles et les effets du signalement en ligne de crimes.

Finalement, ce rapport examine comment la police peut s'inspirer de pratiques exemplaires dans le domaine de la police en ligne, considérant les coûts directs et indirects, les résultats escomptés et, par-dessus tout, les risques qui y sont rattachés (en termes humains, technologiques, de politique interne, etc.).

Le projet de recherche

À l'instar de toute organisation, les forces policières souhaitent tirer avantage des technologies de l'information (TI) et des communications électroniques dans leurs opérations et dans la gestion des services. Elles doivent cependant le faire en tenant compte de leur contexte organisationnel particulier et sans compromettre la sécurité, le rendement ou l'efficacité des services. Ce projet de recherche avait pour mandat d'examiner une application particulière de TI dans l'univers des forces de l'ordre : la police en ligne.

Nous avons voulu savoir comment la police en ligne était utilisée et quels étaient les obstacles au succès lors du développement et de la mise en œuvre d'un tel service. Nous avons examiné son impact sur les effectifs policiers, les citoyens et les activités policières. Nous nous sommes également intéressés à la perception des citoyens à l'égard de la police en ligne et à leurs suggestions dans l'éventualité où ce service serait mis sur pied.

Nous avons réalisé le projet de recherche en quatre étapes :

1. Analyse documentaire sur la police en ligne (définition et concepts), au Canada et à l'étranger.
2. Relevé des sites Web de services de police canadiens, américains et européens.
3. Consultation publique de citoyens et de policiers de diverses régions.
4. Travail sur le terrain auprès de trois services de police offrant à leur collectivité la possibilité de signalement de crimes en ligne.

Dans cette étude, nous analysons :

- n les définitions et les concepts relatifs à la police en ligne;
- n dans quelle mesure les Canadiens transigent électroniquement/par Internet;
- n comment les sites Web de services de police sont utilisés pour communiquer des informations aux citoyens;
- n les expériences de signalement en ligne à l'étranger; les pratiques exemplaires; les leçons à retenir;
- n l'impact possible de la police en ligne dans l'avenir.

Police en ligne – État des connaissances

Qu'est-ce que la police en ligne?

La police en ligne englobe les transactions électroniques entre la police et les citoyens. En général, Internet est le moyen par lequel les services publics suivants peuvent être offerts :

- n Demandes d'emploi;
- n Enregistrement permettant de recevoir des informations sur les opérations et campagnes policières et sur les résultats de celles-ci (lorsque cela est raisonnable);
- n Signalement sécurisé de crimes et incidents non urgents (Spicer, Mines, 2002).

Les technologies de l'information sont maintenant utilisées dans le cadre de diverses activités, notamment :

- n La prestation de services et les opérations liées à la recherche du renseignement, à la surveillance, au contrôle de la circulation, au monitoring (télévision en circuit fermé), etc.;
- n La formation et le développement, notamment l'apprentissage et la formation en ligne;
- n La gestion des affaires, notamment les vidéoconférences, le suivi du rendement, etc.

La police en ligne est un autre exemple d'utilisation des technologies de l'information (TI) par les forces policières. Elle implique l'utilisation de logiciels et de matériel informatique et la mise en réseau dans le but :

- n d'échanger des informations entre différents services de police (ceci nécessite une compatibilité du matériel);
- n de mettre en réseau et échanger des informations entre agents de police (ceci nécessite un accès au système et l'application de normes coercitives de sécurité et d'imputabilité);
- n de fournir l'information en temps réel (de la même façon que cela se fait dans le cadre du SAID, le Système automatisé d'identification dactyloscopique).

La mise en œuvre de la police en ligne nécessite l'application des moyens techniques suivants, en tout ou en partie :

- n La mise à niveau local des logiciels et du matériel informatique TI (si des ordinateurs sont installés dans la collectivité);
- n La mise en œuvre d'un portail et de répertoires;
- n Le développement d'une banque de données opérationnelle.

La police en ligne ne remplace pas les moyens de communication conventionnels tels que le téléphone et le contact en personne. Le Web fournit des canaux additionnels de communication et de services. Par exemple, le signalement de crimes en ligne permet aux citoyens de remplir sur Internet un rapport de police à la suite d'incidents ou de délits ne nécessitant pas une intervention policière immédiate, cela 24 heures sur 24, sept jours sur sept. La police peut traiter ce rapport pendant les heures normales de travail. De plus, cela libère les policiers patrouilleurs qui, autrement, seraient affectés à la rédaction de ce rapport (Smith, 2004).

La police en ligne offre la possibilité de diriger des tâches vers des services automatisés. Potentiellement, ce service peut faciliter :

- n La transmission d'informations et la prise en charge par la bonne personne, au bon moment et au bon endroit;
- n L'accès individualisé à un policier;
- n La réponse aux exigences, malgré les coupures budgétaires et la réduction des ressources;
- n Le service aux collectivités éloignées via l'établissement de kiosques publics branchés sur le Web¹.

Le service de police de Devon & Cornwall au Royaume-Uni nous a informés qu'il continuera d'offrir la majorité de ses services en personne. Néanmoins, de nombreux services, de même que les contacts initiaux peuvent s'effectuer électroniquement. Par exemple, on peut effectuer des demandes de renseignements via Internet ou des appareils électroniques portatifs (Spicer, Mines, 2002:12).

La mise en œuvre de la police en ligne exige de la part d'une force policière qu'elle :

- n élabore une vision et une direction stratégiques;
- n prenne en compte les aspects légaux relatifs à ce service;
- n évalue les différentes formules technologiques offertes (Spicer, Mines, 2002);
- n évalue les coûts liés à la planification, à la mise en œuvre et à l'exploitation d'un tel système;
- n s'intéresse aux obstacles tels que le manque de stratégie, la résistance, les délais de prestation de services, etc. (Policing Bureaucracy Task Force, 2005).

¹ Les Kiosques sont des ordinateurs publics installés dans les lieux stratégiques d'une collectivité afin de garantir aux citoyens un accès direct aux services. Plus de 1 300 kiosques ont été installés dans des rues achalandées et des endroits publics, un peu partout au Royaume-Uni. BBC News, 2004

Avantages reconnus de la police en ligne

Pour la collectivité

Davies (2004) énonce plusieurs avantages liés à l'ajout des communications par Internet à l'éventail de moyens par lesquels la police et le public sont en relation. Les gens peuvent utiliser le système au moment qui leur convient; s'ils le souhaitent, ils peuvent interrompre le processus; ils sont peut-être plus à l'aise sans contact face à face. Cependant le signalement en ligne n'est habituellement pas anonyme et la police peut retracer la personne ayant rempli le rapport au moyen de l'adresse IP.

La police en ligne offre plus de choix au public et est plus pratique. Les questions du formulaire garantissent l'uniformité des incidents rapportés. Le public peut poser des questions et obtenir des réponses sans avoir à rencontrer un policier. Les résidents de zones rurales ou éloignées jouissent ainsi d'un meilleur accès aux services policiers (Woods, Berry, 2001).

Pour la police

La police en ligne ne requiert pas qu'un policier soit mobilisé pour la rédaction des rapports (Smith, 2004). L'accès Internet aide les policiers à travailler plus efficacement lorsqu'ils patrouillent leur secteur. C'est également un outil puissant pour élargir les réseaux de renseignements, que ce soit avec des organismes partenaires ou auprès de groupes cibles difficiles à pénétrer, comme les jeunes.

Cependant, les services en ligne ne devraient pas seulement reproduire ceux qui existent déjà. Avec Internet, il devient possible d'offrir des services et d'améliorer la communication de façon pratique et économique. Les stratégies en ligne devraient être conçues de manière à :

- n fournir, dans les secteurs criminalisés et les régions éloignées, un service de police virtuel économique, 24 heures sur 24, sept jours sur sept (Woods, Berry, 2001);
- n augmenter la visibilité des services policiers au sein de la collectivité;
- n développer des liens avec les organismes et partenaires locaux en vue d'établir des relations et de créer une cohésion communautaire plus forte (British Telecommunications, 2005).

En 2004, le Metropolitan Police Service (MPS) a tenu deux consultations sur la police en ligne : une première auprès des organismes, des partenaires communautaires et du public en général et une autre auprès des gestionnaires du MPS. On a demandé aux participants d'exprimer leur point de vue sur la police en ligne. Les conclusions de cette consultation ont été considérées lors de l'élaboration du processus de planification stratégique (Metropolitan Police Authority, 2004). Le rapport explique comment la promotion des services de la police en ligne a été faite et comment ceux-ci répondent aux objectifs fixés.

Évaluation de la police en ligne

Y a-t-il des bénéfices potentiels à réaliser? Il existe très peu d'études mesurant l'efficacité de la police en ligne.

Les technologies de l'information sont maintenant intégrées à de nombreuses activités policières. Les forces de l'ordre utilisent les TI pour la gestion des dossiers, l'accès mobile à l'information, le traitement des cas de l'auto-patrouille et les communications par courriel. Les TI facilitent la communication et le traitement des données; elles favorisent également l'échange d'information avec les organismes et les partenaires.

L'utilisation croissante des TI comporte toutefois des risques et pose des défis. Lors de la conférence de la CACP/ACCP, tenue à Montréal en 2003, des intervenants ont fait état de difficultés liées à l'échange d'information et l'interopérabilité. Il est primordial que la police se dote de moyens plus efficaces lui permettant de recueillir et de traiter l'information, pour ensuite en faire part à ses partenaires et à la collectivité (CACP/ACCP, 2003).

En dépit de la dépendance croissante de la police envers les TI, il y a peu de recherche portant sur les effets de celle-ci sur la gestion, les pratiques et les activités policières, ou sur l'échange d'information entre les intervenants au sein de la police et les partenaires, ou encore sur la qualité de l'intégration et de l'interopérabilité des systèmes. Pour l'essentiel, on tient pour acquis que la TI allègera la démocratie et la paperasse quotidienne (Futronics Group, 2005).

Le Service de police de London (Ontario) a été l'un des premiers au Canada à intégrer les TI dans ses activités. Dans les années 1990, ce service a mis sur pied un système de répartition assisté par ordinateur, un mode de gestion intégré des données, un système de radio-transmission de la voix et de données numériques, de même qu'un réseau d'ordinateurs portables à bord des auto-patrouilles. Tout cela a procuré de nombreux avantages, notamment l'accès électronique à tous les dossiers pour toute l'organisation, la réduction de 33 % des effectifs administratifs, l'accès électronique immédiat aux rapports d'opération, à des cartes géographiques électroniques ainsi qu'à des références telles que lois et photos de suspects, à partir de l'auto-patrouille. En d'autres mots, le service a éliminé le dédoublement de travail.

Une des leçons à retenir de l'expérience de London est que le succès dans l'implantation d'outils des TI est lié aux personnes, non pas à la technologie. Les utilisateurs doivent participer au processus de décision et de formation. De plus, l'implication active des cadres supérieurs est nécessaire (Amoroso, 2000).

Une étude, s'est demandée si les TI amélioreraient (au niveau des ressources humaines, par exemple) la gestion et l'exécution de tâches quotidiennes telles que la prise et la gestion électronique d'empreintes digitales et photos des prévenus. Les TI comportent certains avantages, notamment un gain de temps pour les policiers, la diminution du temps supplémentaire, la diminution des besoins en personnel administratif, la résolution d'enquête grâce au croisement de données et l'augmentation du taux de résolution de crimes (The Institute for Policy Research, 2003). Une autre étude a évalué les attitudes et perceptions des policiers patrouilleurs et des détectives à l'endroit du partage de l'information, de la formation en ligne et de l'utilisation de systèmes automatisés (p. ex. ordinateurs portables dans les véhicules) (Zaworski, 2005).

Est-ce que les TI sont un outil de réforme pour la police? Une étude de cas de deux ans (1998-2000), du Service de police de Queensland, a examiné l'impact des recommandations d'une enquête sur les TI sur les pratiques policières (Chan, Bereton, Legosz, Doran, 2001). L'étude s'est demandée si l'avènement des TI avait modifié la structure de responsabilité et la culture organisationnelle du service de police de même que ses pratiques au niveau de la patrouille, de la supervision et de la gestion. Comme il fallait s'y attendre, pendant la phase d'implantation, des problèmes d'ordre technique et pratique liés à la performance du système ou au manque d'adaptation du matériel informatique ont été rencontrés. Les policiers interrogés ont manifesté peu de résistance face à l'introduction des technologies. La plupart ont fait état de gains en efficacité, particulièrement en termes de capacité à traiter plus facilement le grand volume d'information. Ils ont indiqué que les outils des TI (principalement les courriels) ont contribué à améliorer la communication de l'information entre les employés. Toutefois, l'étude n'a pas conclu que les TI avait changé les pratiques policières : [TRADUCTION] « Les TI n'ont pas entraîné de changements majeurs sur la façon dont le Service de police de Queensland traite les questions liées au crime et au désordre. » (p. xiii).

Les études n'ont pas évalué les possibilités offertes par les TI sur le plan du développement des relations et des liens entre la police et le public. Elles ont plutôt mis l'accent sur les activités policières traditionnelles et sur les améliorations attendues à ce niveau. Leur principal intérêt portait sur l'intégration et l'opération des systèmes TI.

Quelques services de police essaient des approches novatrices de communication avec les citoyens. Déjà, en 1995, un service de police de l'Arkansas (É.-U.) a fourni à ses citoyens un babillard électronique. Depuis lors, de nombreux services de police ont créé leur propre site Web, non seulement aux États-Unis, mais également au Canada et dans la plupart des pays développés. Ces outils comprennent notamment des babillards électroniques, des systèmes de diffusion d'alertes (p. ex. *E-Jert*, en Floride) et des systèmes de signalement de crimes en ligne. Peu d'études portant sur les systèmes informatiques en milieu policier font état des systèmes de signalement en ligne. Ces études ne donnent pas à entendre non plus qu'un tel outil devrait être intégré aux systèmes pour de meilleurs résultats (Skogan et al. 2003).

Les études nous permettent toutefois de tirer les conclusions suivantes :

- n Les outils des TI permettent l'accès rapide à des informations touchant de nombreux domaines, notamment :
 - Le crime, les statistiques de criminalité par quartier, etc.;
 - La prévention du crime, les conseils pratiques de sécurité, la réglementation de la circulation, etc.;
 - La mise à jour des lois et règlements;
 - L'information sur les services de police (administration, co-patrouilles, politiques, etc.);
 - L'information sur la ville, les environs;
 - Les modalités d'embauche.
- n Favoriser l'accès à de telles informations fait partie d'une stratégie de bonnes relations publiques.
- n La communication est unidirectionnelle, c'est-à-dire de la police vers les citoyens.
- n L'utilisation la plus fréquente d'un mode interactif de communication est la sollicitation du public afin d'obtenir des informations sur des crimes ou des criminels (p. ex. individus recherchés dans la région).
- n La police ne semble pas avoir pour priorité d'utiliser les TI pour développer des relations bilatérales ou interactives novatrices avec le public.

Cela ne veut pas dire que tous les services de police ignorent les avantages potentiels d'Internet et de la police en ligne. Cela indique surtout qu'il y a très peu d'études qui examinent la question et évaluent comment la police en ligne est utilisée, ou peut être utilisée, pour aider la police à développer de meilleures relations avec les collectivités qu'elle dessert. Des questions subsistent, notamment :

- n Comment la police en ligne peut-elle être utilisée pour développer des pratiques novatrices?
- n Est-ce que de telles initiatives modifient ou transforment le travail au jour le jour et les liens avec les citoyens?

RÉSUMÉ

- n La police en ligne est une nouvelle façon de faire des affaires, non seulement parce qu'elle fait intervenir de nouveaux outils, mais parce qu'elle transforme les modes d'interaction et de communication entre la police et le public.
- n La police en ligne augmente la communication bilatérale entre les citoyens et la police en assurant un meilleur accès mutuel.
- n La police en ligne rend les services policiers plus accessibles, assure une plus grande rapidité d'accès à l'information et facilite le signalement d'information aux forces de l'ordre.
- n L'adoption de la police en ligne indique à la population que les forces de l'ordre participent aux progrès technologiques et sociaux.

La police en ligne est tributaire des moyens électroniques fournis par Internet. De ce fait, son intégration aux pratiques policières dépend du niveau de pénétration d'Internet dans la population. Nous nous intéresserons donc à cet aspect.

Transactions électroniques au Canada

Accès Internet

Internet est utilisé par un milliard d'individus; le commerce électronique est florissant et la correspondance par courriel est maintenant omniprésente (Talbot, 2005). L'utilisation d'Internet ainsi que l'accès au service sont étendus dans tout le Canada et, selon Statistique Canada, en croissance :

- n En 2005, on estimait à 20 millions le nombre de Canadiens qui utilisaient Internet pour des motifs personnels non reliés au travail, soit 68 % de la population. Toutefois, seulement 58 % des Canadiens vivant en milieu rural ou dans les régions éloignées utilisaient Internet (Statistique Canada, 2006). En 2003, Internet était utilisé moins fréquemment dans les ménages situés à l'extérieur des 15 principales régions métropolitaines. En revanche, 85 % des jeunes de milieux ruraux disaient utiliser Internet presque tous les jours dans les bibliothèques, en comparaison à 4 % des étudiants de milieu urbain (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2005). Cela signifie que la situation des Canadiens des milieux ruraux s'est améliorée à cet égard.
- n Les usagers de plus de 18 ans (14,5 millions) consacraient en moyenne 37 heures par mois à Internet.
- n Internet était utilisé à la maison notamment pour la correspondance par courriel (91 % des utilisateurs, par rapport à 52 % en 2003), le furetage sur le Web (84 %, par rapport à 48,5 % en 2003) et les transactions bancaires (58 %, par rapport à 30,8 % en 2003). Les catégories liées à la prévention du crime, à la sécurité publique ou à la criminalité n'apparaissaient pas dans le sondage de 2003, mais 52 % des utilisateurs affirmaient effectuer de la recherche d'information auprès d'instances gouvernementales correspondant en quelque sorte à ces catégories (Statistique Canada, 2006; 2004).
- n Comme on peut le constater, Internet, en tant que moyen de communication, pénètre de plus en plus la population canadienne. On retrouve des utilisateurs d'Internet dans tous les groupes d'âge, même parmi les gens âgés de 65 ans et plus, et aucun groupe d'âge n'est surreprésenté. Cela signifie que les citoyens en général utilisent Internet et sont en conséquence des utilisateurs potentiels de sites Web de sécurité publique. Soulignons également que la vaste majorité des Canadiens (90 %) accède à Internet à partir de la maison, et cela pour des motifs non professionnels; la police peut tirer parti de cela pour établir un lien électronique avec la population. Les données montrent toutefois que les sites Web relatifs à la sécurité publique ne sont pas très fréquentés. Pour le moment, il ne semble pas exister de recherche documentant l'utilisation de tels sites.

À titre comparatif, Davies (2004) indique que 53 % des foyers du Royaume-Uni sont branchés à Internet et que 70 % de la population l'utilise à l'occasion. Davies compare Internet à une nouvelle communauté dont les règles s'apparentent aux institutions démocratiques.

L'adhésion à Internet est répartie de façon uniforme dans la population canadienne – depuis les enfants jusqu'aux aînés. Cette donnée a des implications positives sur l'adoption de la police en ligne, puisque celle-ci doit rejoindre tous les segments de la population. Pour le moment, il semble que les sites Web relatifs à la sécurité publique ne sont pas très fréquentés. Toutefois, les recherches documentant l'utilisation de ces sites sont insuffisantes.

Le plus grand potentiel de la police en ligne se trouve en zones rurales et éloignées, mais c'est là où la pénétration d'Internet est la plus faible. Cela constitue un défi pour la GRC, principalement active dans ces secteurs.

Consultation publique de la GRC sur la police en ligne

La technologie est présente dans la vie de tous les Canadiens. Nous pouvons maintenant produire notre déclaration de revenus, payer des factures, acheter des livres et même rencontrer l'âme sœur en ligne. Mais comment les citoyens réagissent-ils à la police en ligne? Selon qu'ils soient ou non utilisateurs d'Internet, comment les citoyens accepteront-ils le maintien la police en ligne? Nous avons tenté de trouver des réponses en confrontant des groupes de discussion à ces questions.

PERSPECTIVES

L'introduction de nouveaux programmes tels que la police en ligne peut avoir de profondes répercussions sur les relations entre la police et le public. Il est donc essentiel d'inclure le public dans la réflexion portant sur le bien-fondé et les modalités de tels changements.

La GRC s'est toujours adaptée aux besoins changeants de la société et de la technologie. À titre d'exemple, elle a adopté des systèmes sophistiqués de réseaux d'information tels que le SIRP (Système d'incidents et de rapports de police), permettant aux usagers d'accéder aux dossiers à partir de n'importe quelle localité au Canada et de transmettre sur CD à la Cour des données d'enquête. De plus, la GRC possède une puissante capacité de réseau électronique avec d'autres forces de l'ordre. Toutefois, sans police en ligne, la GRC ne peut étendre cette capacité au grand public. Les communications entre la police et le public se limitent au contact téléphonique ou en personne.

Mais des questions demeurent : dans quelle mesure la population est-elle prête à participer? Les citoyens seront-ils enclins à fournir des renseignements sur Internet? Comment cela évoluera-t-il au cours des dix prochaines années?

Les communications entre la police et les citoyens surviennent le plus souvent lors de situations d'urgence reliées à leur sécurité. Ce n'est pas le moment idéal pour discuter des moyens par lesquels le public pourrait être mieux servi. Mais pour envisager le futur, la police a besoin de l'expertise et des connaissances des citoyens; les groupes de discussion constituent donc une extraordinaire occasion pour les policiers, les citoyens participants et le groupe de recherche d'échanger des idées, faire des suggestions et entendre les opinions des autres dans un contexte non conflictuel.

Les questions suivantes ont été abordées lors de cette consultation :

- n Quels éléments ou outils sont-ils nécessaires à la police pour répondre aux besoins des citoyens?
- n Qu'est-ce qui fait obstacle à leur implantation, pourrait détruire les outils ou entraver le processus?
- n Quels services en ligne seraient appréciés des participants dans leur collectivité?
- n Comment les services policiers seraient-ils affectés si tous les citoyens faisaient les signalements en ligne, sans voir un agent de police?
- n Quels sont les crimes, actuels ou à venir, qui pourraient impliquer la technologie même?

ENJEUX, SUGGESTIONS ET QUESTIONS

Les thèmes suivants ont été abordés lors de la consultation :

- n Pourquoi avons-nous besoin d'une police en ligne?
- n Les services qui devraient être disponibles.
- n Les impacts, les conséquences de la police en ligne.
- n Les enjeux liés à la confidentialité.
- n L'avenir des TI.
- n Éducation, conscience de son milieu et services policiers communautaires.
- n Suggestions pour réussir.

Pourquoi avons-nous besoin d'une police en ligne?

Selon les participants, la plupart des services policiers continueraient sans aucun doute à être fournis en personne. Toutefois, ils estimaient que le contact initial et de nombreuses tâches routinières pouvaient être effectués en ligne, au moyen d'Internet, du téléphone et d'appareils électroniques portatifs tels que les Blackberry, des systèmes de reconnaissance de la voix, etc. Les participants estiment que l'accès conventionnel aux services et le contact en personne sont aussi importants que l'accès électronique.

Les personnes consultées estiment également que la police doit s'adapter à la société et évoluer avec celle-ci. Des exemples provenant du secteur bancaire et du secteur privé seraient à suivre ou à étudier.

Internet rend possible la création de communautés d'intérêt possédant ses propres règles, à l'instar des institutions démocratiques. En établissant un maintien de l'ordre en ligne, il est possible de créer des postes de police virtuels répondant aux besoins de petites collectivités ou de collectivités éloignées des grands centres. Le maintien de l'ordre en ligne peut aider les forces policières à s'intégrer à la collectivité, non seulement en permettant le signalement de crimes ou incidents mineurs, mais également en obtenant des informations courantes sur le secteur, particulièrement (mais non seulement) pour les collectivités éloignées.

Les services qui devraient être disponibles

Les participants ont exprimé le souhait que la police en ligne favorise une réelle communication bilatérale entre le public et la police.

- n Selon les participants, le signalement en ligne permettrait d'améliorer les services et de répondre aux incidents mineurs habituellement négligés, tels que le vol de vélo.
- n Les citoyens bénéficieraient d'un accès meilleur et plus efficace à la police (24 heures sur 24, sept jours sur sept), à partir de l'endroit où ils se trouvent, pour signaler des crimes, obtenir de l'information, vérifier l'actualité policière, transmettre des messages textes ou des images numérisées. La distance n'aurait plus d'importance.
- n Quelques participants ont souligné que la police en ligne pourrait conférer du pouvoir aux citoyens. Ceux-ci seraient en effet plus enclins à signaler un crime au moment qui leur convient et après un temps de réflexion. Ils seraient peut-être plus à l'aise de le faire en ligne puisqu'il n'y a pas nécessité de rencontrer un policier. La possibilité de signaler un crime aisément pourrait aussi réduire la frustration qui découle du sentiment que rien n'est fait pour régler les problèmes et augmenter le sentiment d'engagement citoyen.
- n La police en ligne pourrait être utilisée pour diffuser des messages au public, solliciter des opinions et consulter, expliquer des procédures et des services offerts ou encore mettre sur pied et gérer des programmes de surveillance en ligne, etc.
- n On pourrait mettre en œuvre des liens Internet avec le monde des affaires ou encore d'autres services, ce qui permettrait de mieux répondre à des situations d'urgence, par exemple.
- n On estime que la police en ligne augmenterait le nombre de crimes signalés à la police. Ceci soulève la question de savoir si la police pourrait répondre à la demande électronique.
- n Les participants ont suggéré l'utilisation de logiciels de traduction automatisée pour permettre la rédaction de rapports et la lecture d'informations policières dans la langue de l'utilisateur.

Les impacts, les conséquences de la police en ligne

Quelques impacts possibles, ou des obstacles à la mise en œuvre de la police en ligne, ont été soulevés et devraient être pris en considération lors du développement futur de ce service.

- n La police en ligne ne risque-t-elle pas d'entraîner la formation de deux niveaux d'intervention policière : un pour les crimes violents et un pour les autres types de crime?

- n Est-ce que la police en ligne ne favorisera pas la création de deux groupes : les jeunes citoyens et policiers d'une part et les citoyens et policiers plus âgés, d'autre part?
- n Est-ce que le signalement en ligne de crimes désavantagera ceux qui n'utilisent pas, ou ne peuvent pas utiliser l'ordinateur par rapport à ceux qui savent et peuvent l'utiliser?
- n Finalement, est-ce que les citoyens mieux nantis seront en meilleure position que ceux qui n'ont pas les moyens de se procurer les outils des technologies de l'information?

Paradoxalement, l'accès à l'ordinateur n'est pas perçu comme étant un problème puisque qu'on suppose qu'il sera toujours possible de contacter la police autrement. On croit qu'il faudra toujours maintenir de multiples canaux de communication avec la police, ceci afin de garantir le service à tous les citoyens.

De nombreux participants croient que la police en ligne pourrait contribuer à augmenter l'efficacité de la police. On s'attend à ce que cela diminue la pression sur les policiers de première ligne ainsi que sur le personnel affecté au standard téléphonique et à la réception. Cela permettrait également à la police d'affecter plus de ressources au traitement de situations locales plus urgentes aussitôt qu'elles surviennent². On a suggéré :

- n que la police en ligne soit disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour signaler des incidents ou crimes mineurs (crimes haineux, vol, vandalisme, vol de voiture, de vélo, introduction par effraction dans des chalets, des remises, etc.) ou encore pour accéder aux informations communautaires et à l'actualité policière.
- n que la police puisse traiter les rapports électroniques au moment où des ressources sont disponibles, mais que ceux-ci soient accessibles en tout temps. Ceci permettrait au service de planifier une partie du travail en fonction des activités générées par Internet.
- n que les formulaires en ligne donnent des informations concrètes, soient faciles à lire une fois imprimés et fassent gagner du temps du fait que les déclarations sont déjà sous forme électronique.
- n que le signalement en ligne permette à la police de mieux compiler l'information, de localiser les problèmes et identifier des schémas de crimes par zone, quartier, etc.
- n que le système permette le signalement d'un plus grand nombre de crimes (particulièrement les incidents mineurs).
- n que la disponibilité des ressources humaines corresponde à l'augmentation du volume d'information à traiter. La police tient pour acquis qu'il y a un lien entre la technologie et l'efficacité, mais cela reste à démontrer du côté du public.

Les enjeux liés à la confidentialité

Les participants ont discuté des questions relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité des données.

² Quant à savoir si la police en ligne aurait un tel effet demeure à vérifier. Toutefois, l'expérience du Service de police de London (Canada) démontre que l'intégration des systèmes (répartition assistée par ordinateur, gestion informatisée des données, communications radio vocales, ordinateurs portables à bord des autos-patrouilles) a entraîné une réduction des effectifs administratifs de l'ordre de 33 % (Amoroso, 2000).

Est-ce que les citoyens fourniront des informations personnelles par Internet? Les jeunes qui utilisent Internet tous les jours n'y voient pas d'inconvénients. Quelques participants ont souligné que les gens ne sont pas à l'aise de fournir des renseignements personnels par Internet de peur des conséquences. D'autres participants n'étaient pas du tout préoccupés par cet aspect.

La gestion et le contrôle des données sont aussi vus comme des questions préoccupantes. Quels sont les modèles de gouvernance existants applicables à la cueillette, au stockage et à la communication des informations obtenues via Internet? Qui en assume la responsabilité? Quelles sont les limitations légales de la police à l'égard de l'utilisation des informations obtenues par le biais d'Internet?

L'avenir des TI

- n En termes de développement futur, on croit que l'évolution technologique est aussi rapide qu'irréversible, dans toutes les sphères de la société. Les participants ont mentionné la popularité croissante des ordinateurs de poche de type Palm Pilot ou BlackBerry, des lecteurs audionumériques de type IPOD et des ordinateurs domestiques. Ils estiment que ces systèmes seront bientôt intégrés et interreliés.

Éducation, conscience de son milieu et services policiers communautaires

- n Les policiers participant aux discussions ont rappelé qu'il y a seulement 15 ans, la plupart des rapports d'activités avec le public étaient écrits à la main. Aujourd'hui, tout est informatisé, à partir de l'ordinateur portable à bord des autos-patrouilles jusqu'aux banques de données, etc. Les services de police ont évolué. Toutefois, contre toute attente, le temps consacré à la rédaction de rapports a augmenté. L'infotechnologie ne semble donc pas permettre que plus de temps soit employé à des activités policières plus urgentes.
- n Du point de vue policier, personne ne pouvait prévoir, il y a seulement 12 ans, jusqu'à quel point les pratiques de travail de la police seraient transformées. Auparavant, seuls les policiers avaient la responsabilité de la répartition, de la réponse aux appels d'urgence, etc. Ces tâches sont maintenant principalement assumées par du personnel civil. Il reste à voir comment la police en ligne participera à la redéfinition des pratiques policières.

Suggestions pour réussir

- n Former les citoyens à l'utilisation d'Internet.
- n Informer la population de la disponibilité du service par le biais d'une campagne publicitaire.
- n Expliquer au public dans quelles circonstances le signalement en ligne est approprié (événements mineurs) par rapport aux circonstances qui requièrent un appel téléphonique.

Les citoyens sont disposés à communiquer avec la police par Internet et s'attendent à ce que la police en ligne soit bientôt disponible. Dans quelle mesure la police répond-elle à cette attente en termes de communications bilatérales.

Examen de sites Web de services de police

Nous avons examiné des sites Web de services de police afin de vérifier si ceux-ci offraient le signalement de crimes en ligne. Dans le cadre de cette étude, nous avons examiné 55 sites Web de services de police, notamment 33 sites canadiens, 8 sites américains, 3 sites européens et 9 sites britanniques. Nous avons examiné les aspects suivants :

- n L'accessibilité et la visibilité du système de signalement en ligne à partir de la page d'accueil et le type de lien permettant au citoyen de contacter la police (au premier coup d'œil, sans liens ou clics de souris?) pour signaler un crime, pour signaler un incident, pour une urgence, pour tout motif de sécurité, pour poser des questions, pour obtenir des informations d'ordre général, etc.
- n Le statut du signalement en ligne de crimes.

POLICE ET INTERNET : EXPÉRIENCES RÉCENTES

Babillard électronique

Les Service de police de Searcy, en Arkansas, fut le premier à mettre à la disposition de ses citoyens un babillard électronique pour accéder aux informations policières. Déjà en 1995, les citoyens pouvaient poser des questions en ligne, laisser des messages à des policiers particuliers ou à la direction et même porter plainte. Le système fournit des informations actualisées sur les nouvelles lois, des conseils de sécurité et des rappels des règles de sécurité routière. On peut consulter les documents en ligne, mais ils sont aussi téléchargeables et imprimables. Le système permet ainsi à la police de diffuser l'information à un large public en publiant un seul message. Les citoyens posent des questions via le babillard électronique; une réponse est affichée lorsqu'un policier a le temps de faire la recherche sur la question et de rédiger une réponse. Le système établit un niveau de distance confortable et rassurant entre la police et le citoyen.

E-Lert

E-Lert est un système d'alerte publique géré par le Service de police de Seminole, en Floride. Par ce système, sont envoyées aux abonnés des informations sur des délinquants ou prédateurs sexuels et des criminels notoires dans leur quartier. Des alertes sont déclenchées lors d'avis de recherche, lorsque des individus font l'objet de mandats d'arrestation ou dans toute situation nécessitant d'aviser le public. Le croisement abonné-information est effectué au moyen du code postal.

First Coast Fugitives

L'État de la Floride et les forces de l'ordre locales ont établi un partenariat avec un journal pour capturer des fugitifs. Leur site Web diffuse des photos des fugitifs ainsi qu'un numéro de téléphone et une adresse courriel permettant aux citoyens de contacter directement le détective ou l'organisme qui a publié l'avis de recherche. On trouve également dans ce site des hyperliens vers des organismes participants et d'autres sites associés aux forces de l'ordre de l'État de la Floride. Quantité d'informations anonymes parviennent par courriel et par téléphone. Ce site a contribué à impliquer les citoyens dans le processus d'arrestation de criminels.

Citizens online www.co.arlington.va.us/police

Le service de Police d'Arlington County (Virginie) offre la possibilité de signaler en ligne des méfaits tels que la destruction de propriété, la fraude, les voies de fait simples et huit types de vols (plaque d'immatriculation, vélo, téléphone cellulaire, etc.), de même que les menaces ou le harcèlement téléphoniques.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

- n Tous les services de police sélectionnés pour cet examen étaient dotés d'une page Web indépendante du site Web municipal. Cependant tous les services de police canadiens ne sont pas dotés de sites Web. Une étude effectuée en 2000 indiquait que seulement 54 % des services de police canadiens s'étaient dotés d'un site Web (LeBeuf, et al, 2000).
- n L'objectif principal des sites Web examinés n'était pas toujours apparent. Les sites comprenaient :
 - une présentation des services offerts par la police (à l'instar d'un dépliant publicitaire);
 - des informations courantes et une description des services disponibles;
 - des actualités criminelles et des informations concernant des personnes disparues;
 - des actualités régionales.
- n Il n'existe pas de règles d'architecture informatique déterminant les caractéristiques et la structure des sites, ni de protocoles de présentation de l'information. Les approches varient d'un site à l'autre : pictogrammes, hyperliens ou rubriques d'information.

Contenu des pages d'accueil

Cet examen consistait en partie à évaluer l'aisance avec laquelle l'utilisateur pouvait accéder à l'information de base. Les sites qui fournissaient cette information à partir de la page d'accueil (sans avoir à manipuler la souris) ont été jugés plus accessibles (voir tableau 1).

Les informations suivantes étaient disponibles sur les pages d'accueil de sites canadiens (sans avoir à cliquer avec la souris) :

- Numéros de téléphone d'urgence/911 (15 sites³)
- Numéros de téléphone administratifs (16 sites)
- Quoi de neuf? (9 sites)
- Liens Internet et/ou numéros de téléphone de partenaires (commission de police, ressources communautaires, etc.) (7 sites)
- Liens/adresses courriel (7 sites)
- Adresses municipales du quartier général et/ou des postes de police locaux (5 sites)
- Lignes d'information relative à la sécurité nationale (2 sites)
- Système de vérification des antécédents criminels (2 sites)
- Numéros de télécopieur (2 sites)

³ Un site peut offrir plus d'une possibilité. C'est pourquoi les totaux ne correspondent pas au nombre de sites examinés.

Le Royaume-Uni possède le programme de police en ligne le plus développé. Les sites Web paraissent plus complexes. Nous avons pris cet aspect en considération lorsque nous avons évalué les sites Web britanniques. La plupart d'entre eux offraient des informations détaillées (incluant la possibilité de faire des signalements en ligne) dans des pages secondaires. Quelques-unes offraient l'information directement, sans avoir à manipuler la souris.

Tableau 1 : Sites Web de services de police/ Caractéristiques de contact les plus courantes

Caractéristiques des pages d'accueil	Canada (35 sites)	Europe (3 sites)	Royaume-Uni (9 sites)		É.-U. (8 sites)
	Sans clic de souris requis				
Numéros de téléphone d'urgence/911	15		1	5	1
Numéros de téléphone/liste des postes	16	3	2	7	4
Quoi de neuf/actualités locales/recrutement	9				
Adresse des sections	7		3	7	
Adresse des quartiers généraux	7	1		7	2
Adresse postale					1
Lien Internet et numéro de téléphone de partenaires (commission de police)	7		4	5	
Adresse courriel	7	2	3	6	2
Numéro de télécopieur	5				1
Actualités criminelles ou information sur personnes disparues	4				
Définition/valeurs	2			2	
Ligne d'information concernant la sécurité nationale	2				
Vérification des antécédents criminels	2				
Programme d'échec au crime			6		

Le tableau 1 présente les caractéristiques les plus courantes présentes sur les pages d'accueil, classées par ordre décroissant de popularité (sur les sites canadiens). Si ce relevé est une indication de ce que la police juge le plus important, il faut en conclure que les numéros de téléphone d'urgence constituent l'information la plus importante. Viennent ensuite les autres informations de contact.

- n En dépit du fait que la technologie Web propose de nombreuses possibilités d'entrer en contact avec des organismes partenaires ou la commission de police, seulement 20 % des sites fournissaient ce type de lien.
- n Il est possible d'obtenir les commentaires du public par le biais d'un lien courriel ou d'un formulaire à soumettre en ligne ou par la poste, par télécopie ou en personne, une fois le formulaire imprimé et rempli. Cependant, cette possibilité était rarement offerte.
- n Par définition, on pourrait s'attendre à ce qu'un site Web de service de police soit facile d'accès et fournisse rapidement les informations – en d'autres mots, qu'il soit conçu comme un outil fournissant des informations à jour autant au public qu'à la police. Ce n'était pourtant pas toujours le cas.
- n Quelques sites Web étaient assez sophistiqués, leur graphisme était de facture professionnelle et leur architecture très élaborée. Cela facilitait la navigation et l'accès à l'information à travers le site. C'est dans ceux-là qu'on a le plus de chances de trouver des formulaires en ligne et des pages au contenu riche.

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

La plupart des sites Web de services de police canadiens examinés n'offraient qu'un mode unilatéral de communication. Les courriels et les formulaires en ligne sont définis comme communication électronique ou bilatérale.

Courriels

Le courriel est la façon la plus courante d'encourager la communication bilatérale entre la police et le public. Comme le montre le tableau 2, 17 services de police fournissaient au moins une adresse courriel pour communiquer avec la police, notamment les adresses :

- n du service (13 sites);
- n du webmestre;
- n du bureau du chef de police;
- n des relations avec les médias;
- n des ressources humaines;
- n de la commission de police;
- n des unités d'enquête;
- n du centre de documentation;
- n des commentaires/questions;
- n des félicitations/plaintes, directes et indirectes.

Nous n'avons pas pu déterminer si les expéditeurs recevaient un courriel en réponse à leur envoi. Les participants à nos groupes de discussion ont toutefois confirmé que les expéditeurs s'attendent à une telle réponse.

Tableau 2 : Liens courriel sur les sites Web de services de police

Courriel à/au	Canada (35)	Europe (3)	Royaume-Uni (9)	É.-U. (8)
Service	13	1	5	2
Webmestre	2	1		
Bureau du chef de police	1			
Service des relations avec les médias/affaires publiques	2			
Service des ressources humaines	2			
La commission de police	1			
Unités d'enquête	2	3		
Centre de documentation	1			
Commentaires/questions	1			
Félicitations/plaintes				
Soumises directement via le site Web	4			
Soumises indirectement via un formulaire imprimé et posté	2			

Formulaires électroniques

Les formulaires électroniques proposés sur les sites comprennent :

- n le signalement de crimes en ligne;
- n les plaintes à l'endroit du service, formulaire disponible en ligne mais expédié par la poste (5);
- n les félicitations de la part de citoyens, formulaire disponible en ligne (4);
- n la dénonciation citoyenne (ne requiert pas de renseignements personnels), infractions au code de la route, prostitution, formulaire disponible en ligne (2);
- n l'enregistrement de vélos, formulaire à soumettre en ligne (1);
- n la prévention du crime pour le milieu des affaires, formulaire à soumettre en ligne (1);

- n la vérification des antécédents criminels, formulaire disponible en ligne, mais à déposer en personne (1).

Tableau 3 : Signalement en ligne de crimes, soumis ou non en ligne

Signalement en ligne	Canada (35)	Europe (3)	Royaume-Uni (9)	É.-U. (8)
Délits mineurs (biens perdus, vandalisme, etc.)	1		Portail/ tous les services de police	3
Crime économique – PhoneBuster	3			1
Signalement de cybercrime				1
Félicitations de la part de citoyens	3		1	1
Plaintes	Disponible/ non soumis en ligne 5		3	1
Signalement de violation du code de la route, de prostitution (parfois anonyme)	2	1		1
Questions provenant des citoyens	2		5	
Enregistrement de vélos	1			1
Enregistrement de places d'affaires – prévention du crime	1			
Enregistrement de propriétés			1	
Recrutement			4	
Publications			4	
Sondages électroniques			2	1
Permis pour événements spéciaux				1
Plaintes à l'endroit d'un débit de boisson				1
Requête de citoyen pour des patrouilles supplémentaires				1
Requête de citoyen pour des empreintes digitales				1
Lettre pour organisme (permettre à la police d'entrer sur une propriété privée)				1
Carte de représentant des médias				1
Requête de co-patrouille				1
Vérification des antécédents criminels (disponible en ligne mais à déposer en personne)	2			

Il est rarement disponible aux États-Unis et en Europe. Il est plus fréquent au Royaume-Uni pour signaler des délits mineurs, que les individus soient ou non victimes. Au moment de rédiger ce rapport, le signalement de crimes en lignes n'est possible au Canada qu'avec le service de police de Vancouver qui offre à ses citoyens la possibilité de signaler en ligne des délits mineurs.

Trois sites Web de services de police canadiens proposent un lien courriel avec PhoneBusters pour signaler des crimes économiques (comme la fraude téléphonique).

La définition de délits mineurs varie selon le territoire de compétence. Le tableau 4 illustre ce point.

Tableau 4 : Types de crimes signalés en ligne

Canada	Royaume-Uni	États-Unis
Biens perdus évalués à moins de 5 000 \$ Biens volés évalués à moins de 5 000 \$ Biens ou véhicules vandalisés Vol de biens dans un véhicule Usage illégal de cartes de crédit personnelles, de cartes bancaires ou de chèques pour une valeur inférieure à 5 000 \$	Vol Vandalisme ou dommage criminel Vol de biens dans un véhicule Crimes haineux Incidents haineux Crimes racistes Incidents racistes Crimes ou incidents homophobiques Incidents transphobiques Incidents liés à la religion Incidents sectaires Incidents touchant des personnes handicapées	Cambriolage de voiture Vol Vol de biens évalués à moins de 500 \$ Vol de services Vol de biens dans un véhicule Vol de vélo Activités suspectes Violation du code de la route, vandalisme/méfaits Urgence dans des places d'affaires après les heures de fermeture (bris de fenêtre, portes ouvertes, etc.) Intrusions illicites Biens perdus Vol d'essence Harcèlement téléphonique Dégradation de propriété (graffiti) Violation de règlements municipaux (enlèvement de la neige, chiens qui aboient, véhicules abandonnés) Drogues, armes Vol d'identité Crimes économiques (faux chèques, cartes de crédit) Cybercrimes

Les États-Unis se distinguent en incluant dans leur liste en ligne des crimes potentiellement majeurs comme le vol d'identité, le cybercrime et les crimes économiques parmi les délits admissibles au signalement en ligne. Ces crimes peuvent entraîner des pertes financières considérables pour les victimes. Le fait qu'on puisse maintenant signaler en ligne ce genre de crime auprès de certains services de police indique bien que les transactions électroniques entre la police et le public progressent. Qui plus est, cela indique que la population est maintenant prête et disposée à utiliser la police en ligne pour signaler tout type de crime.

RÉSUMÉ

Les communications électroniques entre la police et le public sont sous-utilisées. Quoique 48 % des sites Web de services de police canadiens proposent au moins une adresse courriel pour les contacter, la communication ne va pas bien au-delà de ce niveau. Les données ne sont pas plus impressionnantes en Europe ou aux États-Unis.

Le signalement d'infractions mineures en ligne n'est possible que dans le site Web d'un seul service de police canadien. Toutefois, le public peut signaler électroniquement des délits économiques via les programmes PhoneBusters ou Ricol. Soulignons également que, du point de vue de la victime, un délit économique n'est pas toujours perçu comme une infraction mineure.

On rencontre également quelques applications telles que l'enregistrement en ligne de vélos ou l'inscription à des programmes préventifs de surveillance de quartier. Dans quelques cas, il est possible de dénoncer à la police un crime en cours, un acte de prostitution ou une violation du code de la route.

Nous pouvons tirer les conclusions suivantes de cet examen de sites Web :

- n La police utilise un site Web pour communiquer des informations aux citoyens, notamment dans les champs suivants :
 - la criminalité dans le quartier ou la région;
 - la prévention du crime/des conseils de sécurité/la réglementation routière;
 - des mises à jour concernant de nouvelles lois et de nouveaux règlements;
 - des informations relatives au service (administration, co-patrouilles, politiques, etc.);
 - des informations sur la ville et la région;
 - le processus d'embauche.
- n Les communications au moyen du Web ont tendance à être unilatérales, de la police vers le public.
- n Les communications bilatérales prendront vraisemblablement la forme de « tuyaux » à la police sur des crimes ou des criminels (p. ex. individus recherchés).
- n Il existe trop peu d'études pour nous permettre de conclure que les réseaux étendus de communication ont aidé la police à se rapprocher des diverses collectivités qu'elle dessert.
- n Toutefois, on peut supposer qu'offrir plus d'information de meilleure qualité aux citoyens est, à tout le moins, une bonne stratégie de relations publiques.

Il reste à évaluer :

- n quelles sont les pratiques novatrices parmi les initiatives de police en ligne.
- n si la police en ligne change les pratiques du travail policier au jour le jour et améliore les liens avec le public.

Études de cas de signalement de crimes en ligne

Les services en ligne permettant de signaler des crimes sont presque exclusivement offerts au Royaume-Uni, où ils sont bien implantés. Très peu d'études portant sur la police en ligne ont été menées en Amérique du Nord ou ailleurs, c'est pourquoi on trouve très peu de documentation ou de rapports d'évaluation sur le sujet. Pour cette raison, il est difficile d'identifier les embûches possibles, les difficultés quotidiennes et les défis auxquels sont confrontés les utilisateurs, policiers et citoyens. Le travail sur le terrain effectué dans le cadre de cette étude auprès de services de police britanniques, canadiens et américains renseigne sur le fonctionnement au jour le jour du signalement en ligne de crimes.

L'expérience du Royaume-Uni au plan des communications policières électroniques

Le facteur déterminant pour l'introduction de la police en ligne au Royaume-Uni a été la modernisation du gouvernement¹ avec l'objectif suivant :

“En 2005 tous les services (excluant les raisons de politiques ou opérationnels) devraient être disponible électroniquement”

Les services de police devaient prévoir de fournir des services électroniques en ligne pour les communications avec les citoyens comme une alternative au face à face traditionnel. En plus d'améliorer l'accessibilité aux services de la police d'autres facteurs dans l'agenda du gouvernement étaient de

- Construire des services basés sur les choix des citoyens
- Supporter l'inclusion sociale
- Faire un meilleur usage de l'information

Cet effort a demandé au Royaume-Uni de développer une stratégie en ligne et des standards communs pour les 43 services de police d'Angleterre et du Pays de Galles. Dans cette partie, nous décrivons comment le service de signalement de crimes en ligne a été élaboré et mis sur pied. Ce sera suivi par les impacts et conséquences ainsi qu'un exposé des leçons à retenir.

L'ORGANISATION PITO

La PITO (Police Information Technology Organization) est un organisme public non gouvernemental. PITO agit dans le cadre d'une politique d'encadrement financière et managériale

¹ “E-government: A strategic framework for public services in the Information Age”, Cabinet Office, April 2000.

établit par les ministres, un plan d'affaires public et avec le support déterminés pr les ministères contributeurs et autres ministères du gouvernement.

La vision de PITO est d'être un partenaires de valeur et de confiance pour procurer et gérer des solutions d'information et de communication afin de rencontrer les demandes des services de police, de se partenaires et dépositaires. Il est prévu que le 1 avril 2007, la National Policing Improvement Agency (NPIA) supportera les services de police dans la façon qu'ils conduisent leurs affaires. La NPIA remplacera PITO et deviendra responsable de nombreux secteurs opérationnels.

LE PORTAIL

Mise sur pied

La PITO a collaboré étroitement avec des conseillers en TI pour faire de son portail un outil efficace. Le portail est un site d'accès unique réservé à toutes les polices du Royaume-Uni. Il est inter relié, de manière sécurisée, aux sites Web locaux et incorpore une banque de donnée puissante pour assurer le partage bilatéral de l'information entre les services de police, entre les services de police et la population, et entre la population et les services de police. Il servait tout d'abord à traiter en ligne les crimes mineurs non urgents considérés quand même comme des crimes ou événements importants. Il comporte une base de données puissante (www.police.uk).

Les principaux objectifs de PITO étaient les suivants :

- n Augmenter le nombre de transactions sans accroître le temps de travail requis;
- n Assurer l'accès à l'information via Internet;
- n Établir une plateforme sécuritaire de messagerie électronique;
- n Augmenter la capacité d'envoi et de réception de messages publics.

Le portail gère et store les données reçus de tous les services de police qui utilisent comme lieu de storage des données autant que pour faire des recherches et retracer des données. Le Portail a un système de sécurisé très développé. Parce que le portail est un système configurable en temps réel, il nécessitait un système de détection des intrus coûteux..

Caractéristiques

Le portail comporte trois modules principaux :

1. Diffusion de messages (courriel, téléphone, messagerie texte)
2. Signalement de délits mineurs
3. Rapports de renseignements criminels

Diffusion de messages (courriel, téléphone, messagerie texte)

Le portail est une passerelle électronique entre la police et le public. Par le biais de son site Web local, un service de police peut diffuser des messages aux membres de la collectivité inscrits au service pour les informer d'événements particuliers. On s'attend à ce que ces derniers transmettent les messages à d'autres personnes de leur collectivité, de leur réseau ou de leur

région. La police peut également diffuser des messages demandant des informations aux citoyens. Ces derniers peuvent transmettre à la police des messages textes, des photographies numériques et des courriels. Ils peuvent toujours contacter la police par téléphone ou en personne.

Signalement de délits mineurs

Les pages Web du service de police local peuvent comprendre un lien vers le portail sous forme de logo hyperlié, ce qui permettra aux citoyens de signaler des crimes ou des incidents mineurs en ligne. L'expérience montre qu'en plus des catégories données de crimes à signaler par Internet, il faut ajouter une catégorie « générale ». Une fois le formulaire en ligne rempli, le portail le traite et le transmet ensuite au service de police approprié. Le rapport est ensuite transmis à la section appropriée. Les rapports sont traités à l'intérieur de deux jours ouvrables, comme indiqué sur la page Web. Les citoyens savent qu'ils recevront une réponse à l'intérieur de ce délai. Le système de signalement en ligne génère un numéro de suivi qui peut être utilisé aux fins de déclarations pour les assurances.

Chaque service de police peut ou non se brancher au portail et le service est présentement gratuit. PITO assume les frais de messages textes expédiés au portail, ce qui constitue une économie d'échelle. Quelques jours de formation portant sur l'utilisation du portail entraînent des coûts supplémentaires pour les services de police.

Rapports de renseignements criminels

Depuis 2002, le portail a évolué d'un outil de signalement de crimes en ligne à un réseau de collecte de renseignements. L'utilisation des informations contenues dans les messages électroniques est soumise à des prescriptions légales. PITO fonctionne selon les règles édictées par la *Data Collection Act*, l'autorisant à stocker l'information envoyée aux services de police par Internet. Toutefois, ces informations demeurent la propriété du service de police concerné.

Le portail reçoit de l'information de très haute qualité portant sur des délits et le crime en général. Le système comprend des outils de profilage géographique (dans une perspective de surveillance de quartier) et démographique.

L'expérience de la police de Suffolk démontre qu'en moins de 12 mois, les citoyens et les policiers ont appris à utiliser le système selon leurs besoins particuliers. Il en résulte que :

- n quatre ou cinq messages sont diffusés chaque jour;
- n les messages peuvent être transmis à 10 000 inscrits; chaque inscrit peut ensuite transmettre l'information, directement ou non, à 64 autres personnes;
- n un sondage effectué auprès des destinataires de messages (par téléphone et Internet) a révélé non seulement un niveau de confiance et d'estime élevé du public à l'endroit de leur service de police, mais également que :
 - 99 % des répondants jugent les messages utiles;
 - 53 % se sentent plus en sécurité grâce à ces messages;

- 89,5 % se considèrent mieux informés sur les activités policières dans leur secteur;
- 61 % sont satisfaits du système de messagerie;
- 70 % de la population reçoit ces messages via courriel.

LEÇONS À RETENIR

Communications

Le signalement en ligne de crimes n'est plus un enjeu. Cependant la communication en est un. En effet, depuis la mise sur pied du portail, l'intensité du trafic de l'information a augmenté de façon continue. La relation entre le public et la police s'est transformée grâce au portail qui permet la communication en temps réel entre la police et le public.

Le portail/Internet propose un autre véhicule sécuritaire d'information en offrant :

- n une communication rapide;
- n une mise à jour continue de l'information;
- n de nombreux modes de messagerie, notamment le texte, les images et la voix;
- n implique de larges segments de la population.

Accès à un ordinateur

Que les gens aient ou non un ordinateur à la maison n'est pas un problème. Il y a des cafés Internet, des ordinateurs dans les bibliothèques, etc. Le portail est adapté à la technologie actuelle/future. L'enjeu est plutôt de savoir comment la police peut gérer efficacement cette source d'information relativement nouvelle.

Signalement en ligne

Il y a eu une augmentation des signalements de crimes, et cela, sans campagne publicitaire pour informer le public des services offerts par le portail. Par exemple, de juin 2005 à octobre 2006, le nombre de rapports a augmenté chaque mois, passant de 2 000 à 4 500. L'accès du public à www.police.uk est possible directement ou en visitant le site Web de la police locale; cela multiplie les possibilités de contact entre la police locale et le public. Les services de police utilisant le portail estiment que chaque signalement en ligne équivaut à une économie de temps de travail de 30 minutes, pour un agent de police. En septembre 2006, le service de police métropolitain de Londres (MET) a reçu 1 786 rapports résultant de signalements, c'est donc dire que pour ce seul mois, 886 heures (53 180 minutes) du personnel ont été sauvées.

Utilisation quotidienne du portail – police

Le portail est un puissant réseau d'arrière-plan qui facilite la gestion des données à tous les niveaux, tout en simplifiant la diffusion sécuritaire de messages. PITO fournit aux directions des services de police des statistiques opérationnelles sur leur contingent, de même que des données sur la criminalité en général, etc. PITO est le seul organisme à détenir un dossier complet sur la fraude par Internet au Royaume-Uni.

Parmi les bonnes pratiques à retenir :

- n L'efficacité du système est inversement proportionnelle au nombre de fois qu'une information est manipulée; il y a donc lieu de veiller à ce que le processus reste le plus simple possible.
- n Utiliser le portail comme banque de données centrale.

Utilisation quotidienne du portail – public

Même si le portail a été mis au point pour signaler des délits mineurs, PITO indique que les citoyens signalent en ligne à peu près tous les types de crimes – depuis les crimes graves jusqu'aux rumeurs. Que doit-on en conclure?

- n Le système répond au besoin du public de communiquer rapidement avec la police.
- n Internet est un outil de tous les jours pour maints usages, pourquoi pas dans les rapports avec la police?
- n Le système de signalement en ligne devrait inclure une catégorie « générale » sous laquelle signaler d'autres crimes par le biais d'Internet.
- n Une recherche menée par des consultants pour le Warwickshire Police a trouvé que certains groupes minoritaires tels que les jeunes asiatiques préféreraient communiquer avec par les messages électroniques ou courriels plutôt que par le face à face ou encore en se rendant au poste de police. Les policiers disent que les citoyens veulent leur parler directement mais c'était jusqu'ici la seule option efficace à leur disposition.
- n Le portail permet aux gens de faire des signalements de façon anonyme, ce qui est souvent apprécié pour des considérations religieuses.

Les services policiers et le portail

Formation

Comme pour tout ajustement à une nouvelle technologie, formation et planification sont nécessaires avant la phase de mise en œuvre. Un service de police parmi ceux que nous avons consultés n'utilisait pas le portail à sa pleine capacité parce qu'il n'avait pas mesuré tout son potentiel. Aucune planification stratégique n'avait été élaborée et seuls les aspects touchant à la prévention du crime ont été exploités.

Ressources humaines

Les forces policières ont besoin d'un groupe d'orientation dédié au fonctionnement du portail. La formation doit focaliser sur la mise en œuvre et non sur les spécificités technologiques. Il n'existe pas de barrière qui empêche son utilisation : c'est un changement au plan de la culture et de la façon de faire les affaires plutôt qu'un changement technologique qui s'impose. Le portail permet aux policiers de changer la façon traditionnelle de travailler avec la population. Il simplifie les liens entre les services de police et la collectivité. Toutefois, il faut tout d'abord changer l'attitude et la mentalité, surtout dans le cas des policiers.

Utilisation

Le portail peut potentiellement connecté tous les sites web de la police mais chaque service gère son propre site. PITO favorise le signalement de crimes en ligne et l'envoi de message avec le support du portail. L'idée est que le portail est un système hautement sécurisé beaucoup mieux que ce qu' un service pourrait développer. Les coûts d'usage sont très bas.

L'examen de la situation au Royaume-Uni démontre qu'une technologie Internet de type portail peut favoriser la communication bilatérale entre la police et certains segments de la population. Il est maintenant clair que le portail peut transmettre simultanément un volume sans précédent d'information.

- n L'expérience démontre que la diffusion par le biais du portail est plus efficace que les méthodes conventionnelles.
- n Les messages diffusés peuvent contenir des informations spécifiques destinées à des groupes cibles tels que les chauffeurs de taxi, les propriétaires de pub, les infirmières, etc.
- n L'étude démontre que les messages diffusés sont bien reçus par le public.
- n Le portail fournit à la société des milliers de regards à l'affût plutôt que celui d'un seul officier patrouilleur.

Perspectives organisationnelles

Afin de répondre aux besoins des services de police, les nouvelles technologies doivent être planifiées et développées par des professionnels, des experts consultants en TI. Une fois ces technologies mises en œuvre, le défi suivant consiste à encourager l'adoption de la police en ligne et à s'assurer que tout le potentiel du système est utilisé. Pour ce faire, il faut offrir de la formation. Celle-ci ne doit pas porter sur les aspects techniques, mais plutôt démontrer comment le système est adaptable aux particularités du travail et qu'il peut les aider à rencontrer les besoins exprimés. Une mise en place et une exploitation non structurée peut générer de la frustration, de l'incompréhension et le rejet du système.

Les systèmes comme le portail ouvrent la porte à des changements et à de nouvelles façons de faire. Ils peuvent également, s'ils sont performants, être adaptés par policiers à des programmes existants. Par exemple, un service de police a mis au point un guide accessible sur le Web à toutes les collectivités pour la mise en œuvre d'un réseau de prévention du crime qui nécessitait jusque-là des rencontres en personne.

Les deux autres services de police que nous avons étudiés avaient une approche beaucoup plus limitée de la police en ligne. Ils avaient mis l'accent principalement sur le signalement de crimes.

Le service de police de Vancouver (Colombie-Britannique)

MISE EN ŒUVRE

Le service de police de Vancouver (*Vancouver Police Department, VPD*) compte 3 166 agents de police assermentés pour une population de 600 000 personnes. Un système de signalement en ligne y a été mis en œuvre en 2001. Par suite d'une évaluation de sa prestation de services en 1999, le VPD a conclu que le signalement via Internet serait le moyen idéal permettant au public de faire part aux forces de l'ordre de crimes mineurs contre les biens ou d'incidents ne nécessitant aucune intervention immédiate. On souhaitait réduire le temps d'attente au téléphone et en personne. Il fallait en effet trouver une solution aux longs délais de réponse pour les appels non urgents.

On avait déjà procédé à l'amélioration du système interne de traitement des signalements. Pour le rendre public, il a fallu prendre les aspects suivants en considération :

- n La compatibilité des données avec le système de gestion des dossiers (SGD);
- n L'utilité de structurer les dossiers de la même façon que les rapports conventionnels;
- n La façon d'intégrer les rapports de signalement en ligne au flux de travail;
- n Une architecture permettant aux serveurs de communiquer et traiter l'information;
- n La sécurisation du site;
- n La façon de localiser les données;
- n Les types de crime pouvant être signalé en ligne.

CRIMES POUVANT ÊTRE SIGNALÉS EN LIGNE

Une icône sur le site Web du VPD dirige l'utilisateur vers un formulaire de signalement en ligne. Les délits suivants peuvent être signalés :

- n Biens perdus d'une valeur inférieure à 5 000 \$;
- n Biens volés d'une valeur inférieure à 5 000 \$;
- n Biens ou véhicule vandalisés;
- n Vol de biens dans un véhicule;
- n Usage illégal de cartes de crédit personnelles, de cartes bancaires ou de chèques pour une valeur inférieure à 5 000 \$.

SITUATION ACTUELLE

Le système s'est avéré peu exigeant en termes de temps et d'attention pour le personnel affecté au traitement des rapports, ne requérant pas de nouveau personnel, mais simplement une réorganisation du travail.

La page d'accueil du site Web du VPD décrit le processus en six étapes pour remplir et soumettre un rapport, indique le temps nécessaire pour compléter le processus et fournit une liste des crimes admissibles. On garantit à l'expéditeur une réponse dans les cinq jours ouvrables; la plupart (62 %) reçoivent cette réponse le jour même.

Le système génère un fichier XML à partir du formulaire soumis. Ce fichier est transmis au serveur de la ville de Vancouver et est par la suite acheminé au VPD où on l'examine pour s'assurer qu'il est conforme aux exigences (p. ex. s'il s'agit bien d'un crime admissible). Le rapport comporte un exposé des faits. Il faut à un agent entre trois et six minutes pour en prendre connaissance et, dans 80 % à 85 % des cas, il ne demande aucune modification, ou seulement des modifications mineures. Une fois que le rapport a été examiné, on envoie un courriel à l'expéditeur pour lui transmettre un numéro d'incident. On n'attribue pas de numéro d'incident aux rapports non valides ou rejetés (environ 10 %). Les rapports valides sont automatiquement transférés au SGD via E-Comm, un système de banque de données accessible à tous les services de la région métropolitaine de Vancouver. Les citoyens peuvent s'enquérir du statut de leur signalement en utilisant le numéro d'incident.

Les signalements anonymes ne sont pas acceptés. Pour fins de suivi, l'expéditeur doit fournir le nom d'une personne à contacter, une adresse municipale ainsi qu'une adresse courriel.

AVANTAGES

Le service de police de Vancouver ne publicise pas son système de signalement en ligne de crimes et n'a pas non plus procédé à l'évaluation du niveau de satisfaction des citoyens à l'endroit du système. Voici quelques-uns de ses avantages reconnus :

- n Le système génère automatiquement un numéro d'incident; il n'y a aucune entrée manuelle de données dans le SGD.
- n Le processus est simple et rapide; les policiers ne sont plus soumis à une interprétation des événements de la part des gestionnaires de dossiers.
- n Le VPD n'a jamais été confronté à un volume élevé de signalements en ligne. Dès lors, aucune réorganisation des effectifs ou révision des processus n'a été nécessaire.
- n Le signalement en ligne fait gagner du temps aux citoyens lorsqu'ils ont été victimes d'infraction contre leurs biens puisqu'ils doivent soumettre un rapport de police à leur compagnie d'assurance.

Une étude interne donne des indications quant à l'achalandage du système :

- n En 2006, plus de 260 rapports ont été soumis en janvier, il s'agit du mois le plus actif. Le mois de juillet suit de près avec 253 rapports, suivi d'octobre avec 213 rapports et de novembre avec 176 rapports.
- n En novembre 2006, la plupart des rapports étaient soumis le mardi (33), le lundi (32) et le vendredi (32).
- n Ce même mois, l'heure la plus achalandée était 14 heures.
- n Le temps requis pour remplir un formulaire de signalement en ligne est de 11 à 17 minutes.

Le service de police de Tracy (Californie)

SITUATION ACTUELLE

Le service de police de Tracy (Tracy Police Department, TPD) compte 79 agents de police assermentés pour une population de 78 000 personnes. Une bonne part des citoyens vit à Tracy mais travaille à San Francisco. Le TPD a commencé à offrir un service de signalement en ligne de crimes en 2005. L'objectif était d'offrir un service qui répondrait aux besoins du public et serait pratique (facilement accessible à partir de la maison, sans frais et sans perte de temps au poste de police).

Le service de police de Tracy a fait affaire avec une compagnie privée ayant mis au point un système en ligne de signalement de crimes. Il s'agissait de voir comment intégrer ce système à leur TI. Le système fonctionne dans un environnement ASP et est branché à un serveur indépendant qui reçoit l'information et l'achemine une fois traitée vers le serveur de la police, sur une connexion sécurisée. Le service de police de Tracy paie à cette compagnie un forfait annuel, ce qui facilite la planification budgétaire. La sécurité du système et sa mise à jour incombent au fournisseur du service.

Chaque rapport ainsi acheminé est examiné par des employés affectés aux appels de service. S'ils sont valides, un numéro de suivi est attribué et transmis à l'expéditeur via Internet. L'examen demande environ cinq minutes. Si le rapport est rejeté ou contient des informations inexactes (en fonction des critères d'admissibilité ou pour des questions de compétence, etc.), le message informe l'expéditeur que le rapport ne sera pas traité à moins d'être corrigé. Le service de police de Tracy affirme que le signalement en ligne n'a jamais engendré un surcroît de travail; on n'a pas eu à embaucher du nouveau personnel pour assurer leur traitement.

L'expéditeur reçoit un numéro temporaire pour fins d'assurance. Celui-ci est différent du numéro d'incident utilisé par la police. On garantit une réponse dans les 24 heures, mais en pratique, une réponse est expédiée quelques minutes après révision du rapport.

Le TPD n'a pas publicisé la mise en ligne du système en 2005. Suivant l'avis des consultants, on a mis le système en opération et alloué quelques mois d'orientation au personnel. De cette façon, les employés et le service de police pouvaient à loisir gérer tout impact imprévu. Aucune difficulté importante n'a été signalée du côté du personnel affecté aux signalements par Internet. Au bout de trois mois, le service de police de Tracy a fait paraître des articles dans les journaux locaux afin de publiciser système.

CRIMES ADMISSIBLES

On trouve dans le site Web du service de police une icône et les indications suivantes :

[TRADUCTION]

Police en ligne : Vous pouvez maintenant signaler un crime en ligne en sélectionnant le lien sur cette page, à droite, ou en cliquant ici.

Le lien dirige l'utilisateur vers un formulaire qui invite à signaler des crimes qui, habituellement, ne font pas l'objet d'enquête, notamment :

- n Biens perdus
- n Vol d'identité
- n Vol
- n Cambriolage de véhicule
- n Harcèlement téléphonique
- n Vandalisme

L'utilisateur peut bénéficier d'un service de soutien en ligne pour rédiger son rapport. Celui-ci peut être présenté en différentes langues, un logiciel de traduction automatisée est utilisé pour convertir le rapport en anglais.

Le service de police de Tracy estime qu'une économie de 40 \$US est réalisée pour chaque rapport effectué en ligne (aucune dépêche sur les lieux, aucun appel téléphonique, aucun dédoublement de travail). Environ 10 % des crimes connus sont rapportés par le biais du système de signalement en ligne. Selon les données du service de police de Tracy, cette proportion progresse doucement. En octobre 2006, on a reçu 72 rapports.

Le fournisseur du service fait rapport chaque mois de l'achalandage (jours de la semaine, heures de la journée), de la langue utilisée, etc. Afin de contrôler le piratage et l'usage abusif, le système limite le nombre quotidien de rapports provenant d'une même adresse électronique.

Le service de police de Tracy n'a pas encore procédé à une évaluation interne de son système. Pour le moment, le signalement en ligne de crimes n'est guère autre chose qu'une banque de données. On projette de rendre le système plus interactif, donnant la possibilité aux citoyens de poser des questions et obtenir des réponses sur la prévention du crime ou les crimes en progression dans leur secteur.

LEÇONS À RETENIR

Le service de police de Tracy évalue que le signalement en ligne est un processus simple à utiliser pour le citoyen et facile à incorporer aux tâches régulières du personnel. Il s'agit d'une méthode :

- n pratique pour le public et la police;
- n de plus en plus populaire;
- n qui entraîne des économies de temps et d'argent, autant pour la police que pour le public.

Les coûts d'exploitation du système sont peu élevés et mobilisent une part négligeable du budget total du service de police.

Le développement, la mise en place et l'exploitation du système n'ont pas d'impact important sur le travail du personnel affecté aux appels de service. Grâce au système de signalement en ligne, le service de police de Tracy possède maintenant des données sur le vandalisme dans les parcs de la ville. Auparavant, il n'y avait aucun moyen de consigner ces délits et d'en connaître la fréquence. Cela a permis de mettre l'accent sur la prévention et d'élaborer des stratégies dans les secteurs problématiques.

On a également souligné l'importance que le formulaire de signalement soit aisément accessible à partir de la page Web du service de police.

Conclusion

La police en ligne, n'est pas une affaire technique mais plutôt une affaire de changements culturels au sein des organisations policières. Ces organisations sont-elles prêtes à utiliser les outils électroniques dans leurs rapports avec les citoyens?

Valeur et définition

Pour la police

- n La police en ligne est la cueillette, le stockage et la communication de données de signalement et d'information de la part de citoyens.
- n La police en ligne permet de diffuser dans la population des demandes d'information ou de renseignements sur des activités criminelles, terroristes, etc. Le système permet aux services de police de cibler leurs demandes auprès de collectivités données, telles des groupes ethniques ou certains corps professionnels et d'obtenir des images numérisées, des messages textes, des commentaires généraux, des réponses à des sondages, etc. La police en ligne implique donc le traitement et le stockage de l'information.
- n La police en ligne permet à la police de diffuser ses messages directement aux citoyens, sans l'intermédiaire des médias – il s'agit de communication directe.
- n La police en ligne peut être utilisée dans des opérations de surveillance policière en retraçant les adresses des expéditeurs.

Pour les citoyens

- n La police en ligne rend possible les requêtes d'information et la transmission d'information par voie électronique.
- n La police en ligne renforce le pouvoir des citoyens dans leur collectivité.
- n La police en ligne permet au public de signaler des crimes par voie électronique.

Questions liées au processus

- n Les usagers et les décideurs doivent collaborer à la planification et au développement de cette nouvelle approche de communication entre la police et le public.

D'autres aspects doivent être pris en compte avant d'adopter cette méthode de signalement de crimes, notamment :

- n S'assurer que les formulaires de la police sont d'accès facile;
- n Sélectionner le type de crimes et incidents à rapporter;
- n Prévoir des pénalités pour l'usage inapproprié du système;
- n Avoir un système hautement sécuritaire;
- n Prévoir un message accusant réception du rapport.

Des problèmes peuvent surgir, notamment :

- n Les crimes signalés sont d'une autre juridiction;
- n La police doit parfois réécrire les rapports provenant du Web;
- n Les faux rapports.

DÉFIS

- n Recueillir et consigner les données relatives aux délits mineurs jusque là non signalés et non consignés.
- n L'expérience se déroulant au Royaume-Uni démontre que la police en ligne favorise la communication bilatérale. Toutefois, le système doit permettre la transmission de toutes les formes de messagerie électronique, notamment la messagerie texte ou les photographies numériques générées par des téléphones cellulaires.

AVANTAGES

Le signalement de crimes en ligne présente des avantages pour la collectivité autant que pour la police. Ainsi que décrit dans les écrits, et observé sous un autre angle lors des études sur le terrain, il est estimé que la police en ligne peut offrir :

- n un meilleur accès à la police;
- n moins de travail administratif, ou sinon, une meilleure organisation du travail;
- n pas de dédoublement du travail.

Pour la collectivité

- n Plus de choix et de commodité pour les citoyens; ils peuvent accéder à des services interactifs structurés.
- n Possibilité de signaler des crimes ou incidents mineurs sans avoir à se rendre au poste de police; le citoyen peut choisir le moment qui lui convient pour faire son rapport; s'il le souhaite, il peut interrompre le processus sans répercussion pour lui.
- n L'utilisateur peut imprimer et conserver le formulaire, une fois rempli. Dans les postes de police de Vancouver et de Tracy, un ordinateur et une imprimante sont à la disposition des citoyens afin qu'ils remplissent et impriment leur rapport sur place.
- n Certains affirment que la police en ligne offre aux résidents des régions rurales et éloignées un meilleur accès à la police. Nous n'avons pas pu vérifié cette allégation dans le cadre de notre recherche sur le terrain. Une étude plus approfondie serait nécessaire.

Pour la police

- n La police peut traiter les rapports en ligne lorsque des ressources sont disponibles.
- n La gestion de la demande est plus efficace; un signalement fait via Internet ne requiert pas qu'on assigne un policier à la rédaction (Smith, 2004).

- n Internet permet à la police d'offrir des services différents, améliorés, pratiques et économiques. Cependant, les services en ligne ne devraient pas que reproduire les services existants.
- n La police en ligne est accessible à la collectivité 24 heures sur 24, sept jours sur sept.
- n Ce service rend possible le déploiement d'un poste de police virtuel dans des secteurs criminalisés ou des régions éloignées.
- n La police en ligne fait gagner du temps aux policiers; on peut ainsi mieux répartir les ressources.
- n La police en ligne facilite les liens avec les organismes locaux et les partenaires, ce qui contribue à construire des relations et créer des liens plus forts dans la collectivité.

Certains estiment que l'augmentation des services en ligne dans les régions rurales ou éloignées pourrait réduire les besoins d'effectifs et permettre un redéploiement des ressources vers les urgences locales. C'est le cas en Écosse (BBC News, 2005), mais cela demeure à vérifier.

Le rôle de la police dans la société de l'information

- n Dans un monde d'évolution technologique et de communications électroniques, le public recherche et réclame la connectivité. Les policiers et les organisations policières doivent chercher à réduire l'écart entre ces attentes et les services offerts dans les collectivités.
- n Souvent, les vols de vélo, le vandalisme, les cambriolages dans des remises ou les crimes haineux ne font pas l'objet d'enquête. Comme l'expérience au Royaume-Uni le démontre, le développement de la police en ligne peut favoriser une augmentation de signalements. Plus on signale, plus on accumule d'information et de renseignements permettant à la police de cerner les caractéristiques de ces crimes dans leur collectivité. Les délits mineurs passent moins inaperçus et les programmes de prévention ne sont pas « mur à mur » mais adaptés aux besoins et aux problèmes de chaque secteur.
- n Est-ce que les policiers sont peu impliqués dans la résolution de délits mineurs – pourtant préoccupants pour les citoyens – parce qu'ils concentrent leurs efforts sur les crimes de niveau 1 et 2? L'efficacité de la police augmente lorsque les effectifs ont le temps et la capacité de se concentrer sur les crimes majeurs. Toutefois, cette situation limite la communication entre la police et le public.
- n La plupart des participants aux groupes de discussion s'accordent pour dire qu'ils ne s'attendent plus à rencontrer un policier pour chaque problème, désordre social ou petits délits survenant dans la collectivité (à moins que ce soit lié à un crime important). Quoi qu'il en soit, ils ont dit souhaiter que leurs problèmes soient traités avec célérité et succès. Ils ont observé que le public est de plus en plus enclin à participer à la gestion des délits mineurs et que les citoyens valorisent la capacité de signaler et résoudre des problèmes via Internet.

- n Le signalement en ligne deviendra une façon supplémentaire de communiquer aisément avec la police. Toutefois, quelques participants ont exprimé leur inquiétude quant à l'accès de certains citoyens à Internet ou à d'autres moyens électroniques de communication. Ces gens sont souvent incapables d'utiliser cette technologie à cause de leur âge, leur condition mentale, leur condition économique ou leur manque d'entraînement à l'informatique. Ils ont des besoins particuliers et pourraient être difficiles à rejoindre. Ils demeurent une préoccupation pour les institutions et les services sociaux ainsi que pour la police. Malgré cette réalité, la plupart des participants croient qu'il sera possible de communiquer électroniquement avec la police dès 2007, et que celle-ci sera en mesure de leur répondre par le même moyen.

Références

- Amoroso, A. (2000). Supporting Police Work with Information Technology at the London Police Service. Dans *Conference Proceedings*. Marcel-Eugène LeBeuf (ed.) (2000). Police and Information Technology. Understanding, Sharing and Succeeding. Cornwall. 28-30 mai 2000. CD-ROM.
- Barthe, E.; Lateano, T. (2006). The State of Police Department Web Sites. *Police Chief*, mai, 68-72.
- BBC News (2005). Scotland Pilots E-Policing Kiosks. 1^{er} février. Accessible à : <http://www.kioskmarketplace.com/article.php?id=14242&na=1>
- BBC News (2004). Virtual police stations for Wales. Wales is to get Britain's first virtual police station. Vendredi 24 septembre. Accessible à : http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/wales/3688438.stm
- British Telecommunications (2005). BT Multimedia Solutions for E-Policing. Accessible à : <http://www.bt.com/multimedia>
- CACP-ACCP (2003). *Comptes rendus*. Partenariat entre les Services de police et les organismes d'application de la loi : assurer le partage d'information. 24-26 novembre. CD-ROM (en anglais seulement).
- Chan, J.; Bereton, D.; Legosz, M.; Doran, S. (2001). E-Policing: The Impact of Information Technology on Police Practices. Queensland. Criminal Justice Commission. Accessible à : <http://cjc.qld.gov.au>, consulté le 26 août 2005.
- Crimereduction.gov.uk (2003). E-Policing: Enhancing Police Service Delivery Using the Internet. Accessible à : <http://www.crimereduction.gov.uk/technology06.htm>, consulté le 22 août 2005.
- Davies, W. (2004). Is Online Community a Policy Tool? Institute for Public Policy Research. Novembre. Accessible à : http://www.ippr.org/uploadedFiles/research/projects/Digital_Society/Online_community_paper_wd.pdf, consulté le 9 septembre 2005.
- Futronics Group (2005). The New Police E-Macs. Electronic Mobile Access Control System. Accessible à : <http://www.e-policing.net>, consulté le 29 août 2005.
- The Institute for Policy Research, Northwestern University (2003). Policing Smarter Through IT: Learning from Chicago's Citizen and Law Enforcement Analysis and Reporting (CLEAR) System. Office of Community Oriented Policing Services. Accessible à : <http://www.cops.usdoj.gov>, consulté le 24 août 2005.
- LeBeuf, M.E.; S. Paré et M. Belzile (2000). *Les technologies de l'information dans la police au Canada : portrait actuel*. Ottawa : Collège canadien de police. **Accessible à :** <http://www.cpc.gc.ca>
- Metropolitan Police Authority (2004). E-Policing Consultation. Available at: <http://www.mpa.gov.uk/committees/ce/2004/040513/08.htm> Visited 2005-08-22.

- Policing Bureaucracy Task Force (2005). E-Policing. Accessible à : <http://www.policereform.gov.uk/bureaucracy/top.html>, consulté le 22 août 2005.
- Skogan, W.; Hartnett, S.; Dubois, J.; Bennis, J.; Young Kim, S. et al. (2003). Policing Smarter Through IT: Learning from Chicago's Citizen and Law Enforcement Analysis and Reporting (CLEAR) System. Préparé par The Institute for Policy Research Northwestern University. U.S. Department of Justice. Office of Community Oriented Policing Services.
- Smith, E. (2004). Online Reporting. *Law & Order*, 52, 5:40-43.
- Spicer, R.; Mines, B. (2002). E-Policing Vision Statement. A Strategic Framework for Delivering Electronic Policing and Access to information and Services for Devon & Cornwall Constabulary. Septembre.
- Statistique Canada (2006). Le Quotidien. Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet. **Accessible à :** <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/060815/q060815b.htm>, **consulté le** 9 février 2007.
- Statistique Canada (2004). Le Quotidien. Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages. **Accessible à :** <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/040708/q040708a.htm>, **consulté le** 13 septembre 2005.
- Talbot, D. (2005). The Internet is Broken. Technology Review. Part 1. Accessible à : http://www.technologyreview.com/infotech/wtr_16051,258.pl.html, consulté le 24 mars 2006.
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (2005). Technologies de consultation en direct. Centre d'expertise sur la consultation en direct. Statistiques. Ottawa. **Accessible à :** <http://www.tpsgc.gc.ca/onlineconsultation/text/statistics-f.html>, **consulté le** 13 septembre 2005.
- Woods, P; Berry, R. (2001). Putting the "e" into policing: what governments and the police need to do to build an online police service. Accessible à : http://www.crimeinstitute.ac.za/2ndconf/papers/woods_berry.pdf, consulté le 23 août 2005.
- Zaworski, M.J. (2005). An Assessment of an Information Sharing Technology (ARJIS): Examining its Potential Contribution to Improved Performance Through the Eyes of Street Level Officers. Accessible à : <http://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/grants/210487.pdf>, consulté le 26 août 2005.

Autres Rapports Disponibles

<u>Date</u>	<u>Titre</u>	<u>Auteur</u>
2006	Un rapport de recherche sur les gangs de jeunes : problèmes, perspectives et priorités	Jharna Chatterjee, Ph.D.
2006	Le profilage racial aux Etats-Unis : Un examen de la documentation	Colin Goff, Ph.D.
2006	Inégalité devant la loi : Le « profilage racial » au Canada	Ron Melchers, Ph.D.
2005	La police à la suite des événements du 11 septembre 2001	Frederick Desroches, Ph.D.
2005	Crime organisé et police dans les communautés rurales et isolées du Canada – Une étude des perceptions des policiers/policières et de leurs interventions courantes	Marcel-Eugène LeBeuf, Ph.D.
2005	Corruption dans les services de police : causes et conséquences - Examen de la documentation	Don Loree, Ph.D.
2005	Premières nations et crime organisé	Colin Goff, Ph.D.
2005	La transformation de la structure des groupes du crime organisé	Jharna Chatterjee, Ph.D.
2005	Échange de l'information entre les services de police canadiens : Un équilibre entre la sécurité, l'efficacité et la collaboration	Marcel-Eugène LeBeuf, Ph.D. et Simon Paré, M. Ed.
2005	Lutte contre le crime organisé au Canada : Le rôle des médias et des campagnes de marketing social	Tullio Caputo, Ph.D. et Michel Vallée
2004	Les missions de paix et la police au Canada : Étude de l'incidence sur les policiers civils et les services de police	Marcel-Eugène LeBeuf,
Décembre 2004	Crime organisé et trafic de personnes au Canada: perceptions et discours	Christine Bruckert, Ph.D. et Colette Parent, Ph.D.
Septembre 2003	Le crime organisé de souche autochtone au Canada : élaborer une typologie pour comprendre et établir des stratégies d'intervention	E.J. Dickson-Gilmore, Ph.D. et Chris Whitehead

Autres Rapports Disponibles (cont.)

Juin 2003	Leçons tirées sur le crime organisé et la coopération policière dans l'Union européenne : Entrevue avec le professeur Cyrille Fijnaut	Marcel-Eugène LeBeuf, Ph.D.
Mai 2003	TVCF: analyse de la documentation et bibliographie	Wade Deisman, M.A.
Mai 2003	La couverture médiatique du crime organisé - Enquête auprès des dirigeants policiers	Judith Dubois
Avril 2003	Le Canada et les nouveaux défis posés par la corruption dans le nouvel ordre mondiale. Une analyse bibliographique	Fernando Acosta, Ph.D.
Mars 2003	Les réseaux criminels	Vincent Lemieux, Ph.D.
Mars 2003	Les répercussions directes et indirectes du crime organisé sur les jeunes, en tant que délinquants et victimes	Holly Richter-White, M.A.
Juin 2002	Le partenariat frontalier d'application de la loi Canada-Américain – Une situation en évolution	Marcel-Eugène LeBeuf, Ph.D.
Juin 2002	La couverture médiatique du crime organisé - Impact sur l'opinion publique?	Judith Dubois
Juin 2002	La <traite> des êtres humains et le crime organisé : Examen de la littérature	Christine Bruckert, Ph.D. et Colette Parent, Ph.D.
Avril 2002	Collectivités, contrebande et conflit : Envisager des mesures réparatrices pour réparer les préjudices implicites de la contrebande sur la nation Mohawk d'Akwesasne	E.J. Dickson- Gilmore, Ph.D.
1999	Rapport sur l'évaluation de l'initiative de justice réparatrice de la GRC: Degré de satisfaction des participants aux forums de justice communautaire	Jharna Chatterjee, Ph.D.
Août 1998	Justice réparatrice et maintien de l'ordre au Canada – Centrer l'attention sur la collectivité	Margaret Shaw et Frederick Jané