

Assurer la sûreté des collectivités grâce à des modèles de police



Meilleurs services, meilleure utilisation des ressources

La sécurité publique peut coûter cher. En effet, les policiers sont des ressources hautement qualifiées qui nécessitent des programmes de formation et une rémunération, des véhicules, des uniformes et d'autres équipements. Peu importe le coût, la priorité des dirigeants locaux et des services de police est de répondre aux besoins en matière de sécurité publique. Cependant, ce qui rend les investissements et l'allocation des ressources plus difficiles est l'évolution constante de ces besoins et de ces ressources.

Dans les dernières années, de nouveaux types d'enjeux de sécurité publique sont apparus dans les villes et les régions rurales. La population du Canada s'attend à ce que la police soit présente dans la communauté, mais les agents sont appelés à intervenir sur d'autres fronts.

En plus des habituelles collisions et effractions, les policiers interviennent dans des domaines spécialisés comme la traite des personnes, les crimes haineux et la cybercriminalité. Ils apportent aussi leur aide dans le cas de problèmes sociaux liés à la crise croissante des opioïdes et à l'insécurité du logement. Toutefois, alors que les gouvernements recherchent un accompagnement social de première ligne supplémentaire pour les populations vulnérables, beaucoup de gens constatent que les services de police ne sont pas toujours les meilleurs intervenants quand il s'agit d'appels liés à la santé mentale et à la toxicomanie.

Les services de police sont, eux aussi, confrontés à des pressions en matière de dotation. Comme nous l'avons mentionné dans un article connexe (Dotation des services de police : une bonne combinaison pour répondre aux besoins de la population), l'augmentation des départs à la retraite et des congés pour des raisons de santé

mentale a des répercussions sur la capacité des services de police à fournir des effectifs suffisants.

Ces nouvelles circonstances sont une occasion de repenser les modèles traditionnels des services de police. Parallèlement, les évolutions législatives et technologiques ouvrent la voie à de nouveaux modes de gestion des activités de sécurité publique. Plutôt que d'étirer les ressources existantes ou de compromettre la sécurité de la collectivité, les municipalités explorent des solutions alternatives en matière de dotation de personnel, de prestation de services et d'applications technologiques pour les tâches administratives. Ce qui est particulièrement génial, c'est que les nouveaux modèles ne se contentent pas de déployer les ressources de manière plus efficace et améliorent les services fournis.

Explorer les modèles à plusieurs niveaux

Ces changements de mentalité reconnaissent que les forces de l'ordre et la sécurité publique existent sur un spectre. Tous les incidents ne doivent pas être traités par des policiers formés : on peut assigner des rôles spécialisés à des personnes, à des agences et à des solutions technologiques

désignées, en plus de faire appel à des policiers traditionnels. Les changements législatifs récents et à venir ouvrent la voie à une plus grande flexibilité dans ce sens.

De nombreuses situations peuvent être traitées par des civils désignés, comme des constables spéciaux, des agents de la paix ou des agents bénéficiant de mesures d'adaptation, qui ont une formation et des autorisations différentes. Certains contextes municipaux, tels que les transports en commun et les campus universitaires, sont déjà gérés par des constables spéciaux selon un modèle de police « à plusieurs niveaux ». La *Loi sur les services policiers* de l'Ontario a introduit les « tables d'intervention », qui associent des organismes sociaux à des organisations policières pour élaborer des mesures de sécurité publique en fonction des besoins et des capacités de la collectivité.

La cybercriminalité est un autre domaine nécessitant de l'attention. Toutefois, la formation policière standard n'approfondit pas ce domaine. Un modèle de services de police à plusieurs niveaux peut apporter une grande valeur ajoutée en tirant parti des compétences des spécialistes civils.

Plusieurs collectivités commencent à mettre en œuvre des méthodes alternatives ou à plusieurs niveaux pour intervenir auprès des personnes en détresse en cas d'incident. Un travailleur social ou un spécialiste en situation de crise intervient en cas d'incident, avec ou sans policiers, selon le contexte (par exemple, le modèle PACT [Police and Crisis Team] de l'Alberta). Une autre méthode consiste à placer un professionnel de la santé mentale au centre de répartition afin de déterminer la ressource convenant à chaque intervention. Lorsqu'un travailleur social ou un constable spécial peut aider une personne, le policier peut se consacrer à des tâches plus prioritaires pendant qu'il attend avec la personne au poste de police, à l'hôpital ou sur le lieu d'une collision.

Lorsque la formation de la personne ou de l'équipe qui intervient est adaptée à la situation, tant le service que l'utilisation des ressources s'en voient rehaussés.

Tirer parti d'une solution alternative de dotation en personnel et de la technologie

Combiné avec les nouvelles technologies, le modèle à plusieurs niveaux peut également permettre une utilisation plus efficace des ressources afin de mieux répondre aux besoins de la population. Même si une personne victime d'une effraction se sent violée et ébranlée, les policiers ne peuvent pas faire grand-chose pour atténuer son malaise ou pour recueillir des éléments d'enquête. Souvent, ces incidents ne font pas l'objet d'une attention immédiate ou prolongée. Ce retard ou cette inaction engendre au sein de la population un sentiment de manque de respect à son égard et une impression de faible protection.

Toutefois, grâce à des solutions alternatives de dotation et de prestation de services, les collectivités peuvent répondre aux attentes de la population tout en utilisant les ressources de police à bon escient. Les constables spéciaux peuvent recueillir des rapports détaillés par téléphone, en ligne ou sur place. Un service rapide permet de faire preuve d'empathie et d'efficacité ainsi que de conserver les archives nécessaires pour garantir l'enregistrement et le suivi de l'incident.

Les rapports de collision et les vérifications de casier judiciaire sont deux autres domaines convenant à des solutions alternatives de prestation de services. Plusieurs gouvernements mettent en place des bureaux privés, des centres d'appel et des sites web pour gérer ces tâches administratives et améliorent leurs services de gestion des dossiers en confiant la responsabilité à des civils désignés.

Meilleurs services, meilleure utilisation des ressources

Les gouvernements qui ont adopté des approches alternatives constatent qu'elles assurent une meilleure sécurité publique et qu'elles font un meilleur usage des ressources policières. Compte tenu des pressions constantes en matière de dotation, l'évolution des besoins en matière de sécurité et la nouvelle flexibilité législative, ces orientations deviennent rapidement des pratiques exemplaires pour les services de police à l'échelle du Canada.

Le soutien de partenaires expérimentés peut aider les services de police et les conseils municipaux à explorer de nouveaux modèles de police et à les adapter aux contextes locaux. Les conseillers de KPMG ont travaillé avec des services de police et des organismes publics au Canada et dans le monde entier. Nous pouvons apporter un soutien à la mise en œuvre de méthodes d'intervention différenciées, aider à concevoir et à mettre en œuvre des solutions technologiques et développer des stratégies alternatives de dotation qui rehaussent la sécurité publique tout en gérant efficacement les budgets de la police.

Pour en savoir plus sur les modèles de services de police alternatifs et explorer des stratégies et des possibilités pour répondre aux besoins de votre collectivité en matière de sécurité publique, contactez-nous chez KPMG au Canada.

Contactez-nous

Bruce Peever

**Associé, Secteur public des Services-conseils,
coleader national de Justice et sécurité publique**

905-523-2224

bpeever@kpmg.ca