



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.

Mesurer le rendement de la police : le point de vue du public

Anton Maslov

Division de la recherche, Sécurité publique Canada

INTRODUCTION

La police remplit de nombreuses fonctions. En plus d'accomplir les tâches qui leur sont traditionnellement assignées, soit de traquer, d'arrêter et de condamner les criminels, de prévenir le crime, et d'intervenir dans les cas d'accidents et d'infractions au Code de la route, les services de police doivent également résoudre divers conflits dans leur collectivité, réduire ou prévenir les troubles sociaux, ainsi que construire et entretenir des relations communautaires. Il est important de comprendre que mesurer le rendement des services de police est une tâche compliquée, à dimensions multiples. Aucune échelle de mesure ne peut prétendre pouvoir mesurer le rendement de la police dans l'exécution de ses tâches.

Pour mesurer le rendement de la police, il faut tenir compte à la fois des paramètres directs, dont le taux de criminalité, le nombre d'arrestations effectuées et d'amendes imposées, le taux de cas résolus et le délai de réponse aux appels, et des paramètres indirects, dont les sondages d'opinion publique, les observations directes sur le comportement social, les analyses de situation, et les essais indépendants.

BUTS DE L'ÉTUDE

La présente étude a pour but d'examiner et d'évaluer de façon critique les méthodes de sondage utilisées actuellement pour mesurer le rendement des services de police dans le cadre de la common law. L'accent porte en particulier sur les questions posées dans les différents sondages menés auprès du public et des communautés au Canada et à l'étranger; l'objectif ultime est de recommander de meilleures approches quant à la façon de mener les sondages en question. D'autres mesures du rendement de la police, comme les paramètres opérationnels, sont également à l'étude, quoique dans une moindre proportion.

MÉTHODES

Un examen complet et systématique des ouvrages de recherche publiés au Canada et ailleurs dans le monde sur la mesure du rendement de la police par les sondages a été effectué. Des sondages provenant de toutes les régions du pays – nationale, provinciale ou municipale – ont été examinés. Une attention particulière a été accordée au travail de recherche analytique portant sur les questions posées actuellement dans les sondages, sur leur signification, ainsi que sur la fiabilité des résultats liés au rendement de la police. Les analyses ont porté surtout sur l'opinion publique à l'égard de la police, et une partie importante du présent exposé présente la question de la satisfaction à l'égard de la police et de la confiance que le public lui accorde.

RÉSULTATS

Mesurer le rendement de la police par des sondages d'opinion publique comprend deux volets : 1) des questions d'ordre général sur la satisfaction des services rendus par la police, et 2) des questions précises sur le rendement des services de police. Les questions d'ordre général posées dans les sondages sont censées représenter la manière la plus simple et la plus rapide de mesurer le degré de satisfaction des citoyens à l'égard de leurs services de police. Ces questions fournissent un indicateur rapide de l'appui favorable pour la police chez les citoyens; elles ont des incidences sur l'appui que le public donne aux services de police dans l'exercice de son mandat et déterminent si la perte de légitimité ou d'efficacité de la police, telle qu'elle est perçue, pourrait mener au non-respect de l'autorité policière et à la hausse du taux de criminalité.

Cependant, des questions généralisées sur le degré de satisfaction à l'égard de la police ont tendance à être trop vagues pour en soutenir une information précise sur ce que les citoyens apprécient de leurs services de police. Il est également impossible de découvrir les raisons pour lesquelles les citoyens sont mécontents de leurs services de police. D'autres aspects méthodologiques liés aux questions généralisées utilisent une formulation non uniformisée, incohérente et parfois mauvaise, relative aux catégories de questions et de réponses, qui rendent impossible toute comparaison temporelle (c.-à-d., d'une année à l'autre) et géographique (c.-à-d., d'une région à l'autre). La confusion semble régner quand vient le temps de définir les termes « points de vue positifs » et « confiance » par rapport à la police. Utilisés de façon presque interchangeable dans les sondages, ces termes mesurent, en réalité, des sentiments différents chez le public.

Par ailleurs, bon nombre d'exemples de divers types de questions précises sur le rendement de la police se trouvent dans les sondages actuels sur l'opinion publique au Canada et dans le monde occidental. Malheureusement, ces questions figurent dans les sondages de façon plus ou moins arbitraire sans que leur validité et leur fiabilité aient été évaluées adéquatement. Un travail préliminaire sur la signification des questions, à savoir si elles mesurent la fiabilité des services de police comme prévu et leur validité en tant que mesure précise, fait largement défaut dans les ouvrages publiés.

Trois études dignes de mention ont tenté de conceptualiser et de tester des mesures précises du rendement de la police par les sondages : 1) aux États-Unis, Maguire et Johnson (2010) ont envisagé des questions depuis des concepts théoriques et les ont testées contre les six dimensions des services de police, en tant que secteur des services, selon Mastrofski; 2) au Canada, Coleman (2012) a consulté des intervenants en matière de services de police afin de déterminer des facteurs explicatifs sur le rendement de la police et de les tester; et 3) en Europe, Jackson et coll. (2011) a sélectionné, testé et mis en œuvre des indicateurs européens de confiance dans les systèmes judiciaires.

Au Canada, un seul sondage national mené tous les cinq ans par Statistique Canada (cycle sur la victimisation de l'Enquête sociale générale) pose six questions sur le rendement de la police; c'est la seule source d'opinion publique sur les paramètres du rendement de la police qui sont comparables dans le temps et selon les régions du Canada. La majorité des services de police municipaux canadiens instituent leurs propres sondages communautaires, une fois l'an ou aux deux ans, qui comprennent de nombreuses questions d'ordre général et particulier sur le rendement de la police. Cependant, les questions sont généralement non uniformisées et incohérentes, réparties sur diverses catégories de réponses, ce qui empêche de faire une comparaison utile liée au temps et aux régions, et offre peu de valeur analytique.

DISCUSSION

Pour mesurer le degré de satisfaction du public à l'égard des services de police, les termes « points de vue positifs » et « confiance » ne sont pas synonymes; ils mesurent différentes sphères de satisfaction et ne devraient pas être substitués l'un à l'autre. « Confiance » est le choix le plus fort. Autant que possible, il importe d'utiliser ce terme dans les questions qui portent sur la satisfaction à l'égard des services de police.

Si la police veut améliorer les paramètres pour mesurer le degré de satisfaction du public, il est essentiel d'effectuer davantage de recherches en testant des questions actuelles ou en créant de nouvelles questions uniformisées. Un projet similaire est un exemple de la création d'indicateurs européens de confiance dans le système judiciaire (Jackson et coll., 2011); il comprend des discussions entre experts, des tests adéquats et renouvelés des mesures du rendement de la police. À défaut d'indicateurs valides, fiables et uniformisés, les services de police et les décideurs continueront de poser des questions différentes, parfois vagues, qui ne permettent aucune comparaison dans le temps et les régions. Le manque d'uniformité des mesures du rendement de la police risque de fausser les résultats du rendement de la police, des politiques et des pratiques des services de police, risquant d'arriver à des services de police inefficaces et inefficients.

RÉSUMÉ

Il est essentiel d'effectuer davantage de recherches en matière de tests des questions actuelles ou de création de nouvelles questions uniformisées afin d'améliorer le degré de satisfaction du public à l'égard des services de police au Canada. Une fois créées, les mesures favoriseraient les services de police : mesurer le rendement de la police se ferait de manière uniforme et donnerait des résultats comparables dans le temps et selon les régions.

RÉFÉRENCES

Coleman, T. G. (2012). *A Model for Improving the Strategic Measurement and Management of Policing: The Police Organizational Performance Index (POPI)* Thèse de doctorat, Université de Regina : Saskatchewan, Canada.

Jackson, J., Bradford, B., et Hough, M., Kouha, J., Stares, S., Widdop, S., Fitzgerald, R., Yordanova, M., et Galev, T. (2011). *Developing European Indicators of Trust in Justice*, European Journal of Criminology, vol. 8, p. 267-285.

Maguire, E. R. et Johnson, D. (2010). *Measuring public perceptions of the police*, Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, vol. 33 (4), p. 703-730.

Maslov, A. (2014). *Measuring the Performance of the Police: The Perspective of the Public*. Ottawa (Ontario) : Sécurité publique Canada.

PERSONNE-RESSOURCE

Nom : Anton Maslov

Affiliation : Sécurité publique Canada

Courriel : anton.maslov@ps-sp.gc.ca

Téléphone : (613) 990-6117