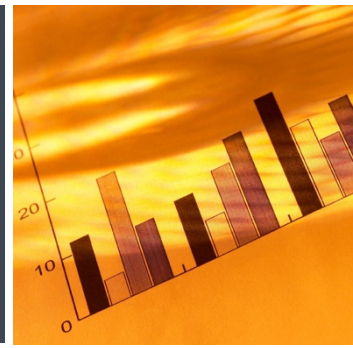


Rendement des services de police et sondages



2015-S034

www.securitepublique.gc.ca

Certaines mesures clés du rendement des services de police doivent être recueillies au moyen de sondages d'opinion. Peu d'information fiable de ce genre est collectée à l'heure actuelle. L'amélioration de la validité des données et de la fréquence de leur collecte permettrait d'améliorer la mesure du rendement des services de police.

Les services de police assument quantité de fonctions. En plus des fonctions qui leur incombent normalement (poursuivre et arrêter les criminels, porter des accusations contre eux, prévenir les crimes et prendre en charge les infractions au code de la route et les accidents routiers), ils doivent résoudre les conflits au sein de leur collectivité, atténuer ou prévenir le désordre social, ainsi que tisser et maintenir des liens avec les membres de la collectivité. Il faut comprendre que la mesure du rendement des services de police est un exercice compliqué, aux aspects multiples. Aucune mesure ne pourrait, même de loin, évaluer à elle seule le rendement des services de police pour toutes les fonctions dont ils ont la responsabilité.

Il faut tenir compte à la fois des mesures directes et indirectes lors de l'évaluation du rendement des services de police. Des mesures directes qui sont souvent utilisées sont le taux de criminalité, le nombre d'arrestations et d'amendes, le taux d'affaires classées et le délai d'intervention à la suite des appels de service. Les mesures indirectes comprennent les sondages d'opinion, les observations directes des comportements sociaux, ainsi que les études de situation et les analyses indépendantes.

Les sondages d'opinion utilisés pour mesurer le rendement des services de police se composent de deux types de questions : 1) les questions d'ordre général sur la satisfaction à l'égard des services de police; et 2) les questions détaillées sur le rendement de la police. Les questions générales sur la satisfaction du public à l'égard des services de police sont censées être la façon

la plus simple et la plus rapide de mesurer la satisfaction globale de la population. Ces questions génèrent rapidement un indicateur du soutien global témoigné aux services de police par les citoyens; elles ont des implications quant au soutien dont les services de police bénéficieront de la part des citoyens dans l'exécution de leur mandat; et elles permettent de voir si la population met en doute la légitimité ou l'efficacité des services de police, auquel cas elle pourrait ne plus respecter l'autorité des policiers et ainsi causer une hausse du taux de criminalité.

Les questions générales sont souvent trop génériques et ne permettent pas d'obtenir des renseignements précis sur ce que la population apprécie des services de police. Plus important encore, il est impossible de savoir à propos de quoi exactement les gens sont mécontents. Parmi les autres problèmes méthodologiques caractérisant ce type de questions, nommons l'absence de normes, la disparité des questions et la formulation inadéquate des questions et catégories de réponses, ce qui empêche les comparaisons selon les années et les régions. La signification des termes « opinion favorable de », « avoir confiance en » et « faire confiance à » semble prêter à confusion. On dirait que ces termes sont employés de façon interchangeable dans les sondages, même s'ils devraient plutôt servir à évaluer des sentiments assez différents.

Les sondages d'opinion réalisés de nos jours au Canada et dans les autres pays occidentaux regorgent d'exemples de questions détaillées sur le rendement des services de police. Malheureusement, on décide de poser ces questions de façon plus ou moins arbitraire, et on ne les analyse pas correctement afin de vérifier leur validité et leur fiabilité. Les publications sur le sujet font référence à très peu de travaux préliminaires portant sur la signification des questions, leur fiabilité (mesurent-elles ce qu'elles doivent mesurer?) et leur validité (mesurent-elles adéquatement?).



Trois études notables ont été réalisées afin de tenter de conceptualiser et d'analyser les mesures précises du rendement des services de police qu'évaluent les sondages d'opinion : 1) l'étude menée aux États-Unis en 2010 par Maguire et Johnson, qui ont tiré leurs questions de concepts théoriques et ont mis ces concepts à l'essai à la lumière des six aspects, établis par Mastrofski, qui font des services de police une industrie de services; 2) l'étude réalisée au Canada en 2012 par Coleman, qui a interrogé des intervenants des services de police afin de générer et d'analyser les facteurs pouvant constituer des indicateurs du rendement des services de police; et 3) l'étude effectuée en Europe en 2011 par Jackson et coll., qui ont déterminé, analysé et établi des indicateurs européens pour la confiance accordée aux systèmes de justice.

Au Canada, Statistique Canada réalise le seul sondage national de ce genre (Enquête sociale générale – Victimization), lequel a lieu tous les cinq ans et se compose de six questions sur le rendement des services de police. Ce sondage est le seul instrument qui génère des paramètres sur l'opinion qu'a le public du rendement des services de police pouvant être comparés selon les années et les régions. La majorité des services de police municipaux du Canada commandent eux-mêmes, une ou deux fois par année, des sondages d'opinion au sein de leurs collectivités; ces sondages comportent beaucoup de questions générales et détaillées sur le rendement des services de police. Par contre, ces questions sont rarement normalisées et plutôt disparates, et les catégories de réponses varient d'un sondage à l'autre. Il est donc impossible de faire des comparaisons selon les années et les régions, et la valeur analytique s'en trouve considérablement réduite.

Il est essentiel de mener d'autres recherches en vue de vérifier les questions déjà utilisées ou de créer de nouvelles questions normalisées, afin d'améliorer l'évaluation de la satisfaction du public à l'égard des services que lui offrent les services de police. Il faudrait, par exemple, réaliser un projet semblable à celui mené en Europe en vue d'établir des indicateurs de confiance dans le système de justice (Jackson et coll., 2011). Dans le cadre de ce projet, des experts seront consultés, et les mesures du rendement des

services de police seront correctement analysées à plusieurs reprises. Sans indicateurs valides, fiables et normalisés, les services de police et les décideurs continueront de poser des questions différentes, et parfois vagues, qu'il sera impossible de comparer selon les années et les régions. Ces mesures en dents de scie risquent de donner lieu à de mauvaises évaluations du rendement des services de police, ainsi que des politiques et des pratiques en matière de maintien de l'ordre, ce qui pourrait engendrer une mauvaise utilisation des ressources et des services de police inefficaces.

SOURCE

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

SOURCES ADDITIONNELLES

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

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

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

Pour obtenir davantage de renseignements sur la recherche effectuée au Secteur de la sécurité communautaire et de la réduction du crime de Sécurité publique Canada, pour obtenir une copie du rapport de recherche complet, ou pour être inscrit à notre liste de distribution, veuillez communiquer avec :

Division de la recherche, Sécurité publique Canada
340, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0P8
PS.CSCCBResearch-RechercheSSCRC.SP@canada.ca

Les sommaires de recherche sont produits pour le Secteur de la sécurité communautaire et de la réduction du crime, Sécurité publique Canada. Les opinions exprimées dans le présent sommaire sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de Sécurité publique Canada.