



# Sécurité et mieux-être des collectivités

## Initiative en vedette

Établi en 2020, le Prix ACCP/Motorola Solutions en sécurité et mieux-être des collectivités (SMEC) a été créé afin de reconnaître les efforts et la contribution exceptionnelle permettant d'améliorer la sécurité et le bien-être des communautés au Canada par la contribution intersectorielle ou multisectorielle, la mobilisation des citoyens, l'appropriation des problématiques partagées, ainsi que les résultats et les indicateurs partagés. Plusieurs soumissions méritoires sont reçues et l'ACCP souhaite partager les initiatives qui pourraient être mises en œuvre et/ou adaptées par d'autres services de police. Voici l'une de ces initiatives.

## LE PROGRAMME 'HEAVY USERS OF SERVICE'

*Service de police d'Edmonton*

*Récipiendaire du Prix ACCP/Motorola Solutions en sécurité et mieux-être des collectivités en 2020*

### Le problème à résoudre / le besoin à rencontrer

Le projet 'Heavy Users of Service' (HUoS) (les utilisateurs lourds de services) est né d'une prise de conscience collective que, malgré des interactions fréquentes avec les services de santé, de justice et les services sociaux, les besoins de certaines des personnes les plus vulnérables d'Edmonton n'étaient pas satisfaits. Des conversations similaires avaient lieu dans différents secteurs, ce qui a éventuellement mené à une reconnaissance du fait que les utilisateurs les plus fréquents d'un système étaient souvent les mêmes utilisateurs fréquents d'autres systèmes, mais que les « systèmes » ne communiquaient pas souvent entre eux. Ainsi, certains citoyens très vulnérables de la communauté passent par les systèmes de soutien communautaire, mais aussi « entre les mailles du filet » et ce, à plusieurs reprises.

Aux prises avec une gamme et une multitude de problèmes mentaux, physiques et de dépendance, cette population est confrontée à des défis tels que l'itinérance, l'implication répétitive dans des incidents d'incivilités, en tant que victime et contrevenant. Ce sont des individus extrêmement vulnérables ayant des besoins complexes et qui ont vécu des événements de vie profondément traumatisants. Il s'agit de personnes disproportionnellement autochtones et subissant l'impact intergénérationnel des pensionnats, de la colonisation et de la perte des réseaux de soutien familial traditionnels, ainsi que de gens vivant avec l'impact à long terme et irréversible des troubles du spectre de l'alcoolisation fœtal. Outre de graves problèmes de dépendance, la plupart des clients souffrent de troubles psychologiques majeurs allant de la schizophrénie à la bipolarité, en passant par des troubles de la personnalité, etc.

Les clients orientés vers le programme HUoS sont généralement des sans-abri chroniques et ont été expulsés ou rejetés de presque partout. La plupart n'ont pas de voiture, de permis de conduire ou de pièce d'identité. La plupart sont admissibles au Programme de revenu assuré pour les personnes gravement handicapées ou à l'aide au revenu car ils ne peuvent conserver leur emploi. Plusieurs d'entre eux souffrent de troubles cognitifs du

cerveau liés au syndrome d'alcoolisme fœtal et certains ont des capacités tellement affaiblies qu'ils ont besoin d'un tuteur ou d'un curateur public pour prendre leurs décisions. De plus, leur état physique/médical est souvent diminué (Hépatite C, VIH, insuffisance hépatique).

Ces personnes vulnérables affrontent des obstacles et des lacunes systémiques qui empêchent ou réduisent l'accès aux aides, aux traitements et aux programmes. Ainsi, il en résulte un recours fréquent et souvent inapproprié aux services de secours et d'urgence et ne reçoivent pas de traitement médical approprié.

## Les partenaires

Les premières réunions entre les prestataires de services des systèmes judiciaire, de santé et sociaux ont eu lieu entre 2012 et 2015. Le groupe d'intervenants des HUsS était composé de 16 parties prenantes dont la ville d'Edmonton, le Centre George Spady, la Mission Hope, le Centre Bissell, le Homeward Trust, le Centre de santé Boyle McCauley, les services médicaux d'urgence (SMU), les services de santé de l'Alberta (Santé mentale et dépendances, la Zone d'urgence d'Edmonton, ainsi que les Soins primaires et la gestion des maladies chroniques), REACH Edmonton, le service de police d'Edmonton, les services communautaires Boyle Street, les services sociaux de l'Alberta (Prévention de la violence familiale et soutien aux sans-abri, ainsi que Emploi et soutien financier), et la Bent Arrow Traditional Healing Society.

## La solution

Un centre d'évaluation, de désintoxication et de soins, qui a été surnommé le programme « Heavy Users of Services » pour un groupe de 18 à 20 utilisateurs lourds des systèmes de soutien et d'urgence.

## Les objectifs

1. Améliorer la qualité de vie des citoyens les plus vulnérables et de la communauté au sens large.
2. Trouver des gains d'efficacité dans la prestation des services fournis à ces personnes.
3. Augmenter le nombre de cas où des services appropriés sont fournis.
4. Augmenter l'alignement des coûts pour fournir ces services.
5. Maintenir et augmenter davantage la communication entre les parties prenantes.

## La planification

Les étapes suivantes ont été suivies:

1. L'identification des **partenaires internes et externes** impliqués dans la réalisation du projet, quels ont été leurs rôles, le degré de leur participation ou implication, et à quel stade ils ont été impliqués.
2. Un **protocole d'entente** a été établi avec les partenaires afin de préciser les responsabilités, la surveillance, le protocole en matière de communications, le partage d'information, l'indemnisation, la durée, la résolution de conflits, les contacts, et les définitions.
3. Un **groupe de direction du projet** a été établi pour identifier un ensemble de critères pour identifier certaines personnes vulnérables qui ont fréquemment recours aux services sociaux, sanitaires et judiciaires d'Edmonton. Celui-ci a aussi élaborer conjointement des messages clés à l'appui de communications internes et externes.
4. Le groupe de direction a formé un **sous-comité de planification de cas**. Ce panel multidisciplinaire est chargé de développer et de mettre en œuvre un plan d'intervention personnalisé. Un suivi de ces individus est effectué sur une période de 12 à 24 mois, permettant ainsi au groupe de travail de faire la collecte de données afin d'identifier et d'agir sur les lacunes, les doublons, et les forces qui existent dans le modèle de service actuel.

5. Le groupe de direction a créé et doté en personnel **un centre de navigation et de coordination (CNC)** chargé d'élaborer, de mettre en œuvre, et de suivre des plans d'intervention personnalisée. Le CNC est composé d'un sergent, d'un analyste des méthodes, de deux constables, de deux travailleurs sociaux, et d'un adjoint administratif.

## La mise en œuvre

1. Développer des systèmes et un processus pour identifier les individus ciblés, établir un processus de planification de cas, et assurer le suivi d'un groupe de personnes vulnérables.
2. Identifier les lacunes au niveau du processus de renvoi de la clientèle, et élaborer des stratégies visant à réduire et à éliminer ces lacunes au fur et à mesure qu'elles sont identifiées.
3. Surveiller un registre de lacunes au niveau du système et des plans de gestion de cas individuels, y compris toute action entreprise immédiatement pour combler les lacunes qui pourraient servir aux autres membres.
4. Partager l'approche collaborative et intégrée avec des parties prenantes complémentaires, en mettant l'accent sur la philosophie de gestion des cas avec des services globaux ciblant les facteurs sous-jacents des processus systématiques et des comportements à risque.

## Le marketing et les communications

L'équipe des communications du Service de police d'Edmonton a mis au point un processus en trois étapes pour la promotion du programme HUoS :

1. Préparation
2. Lancement externe
3. Plaidoyer/appui public/gouvernemental pour une nouvelle action

## Les ressources financières, humaines et matérielles

- Le gouvernement de l'Alberta, le programme REACH et la ville d'Edmonton (COE) ont apporté leur soutien financier.
- Les services communautaires de Boyle Street ont accordé deux postes de navigateur et de soutien administratif.
- Le Service de police d'Edmonton a accordé un poste de sergent, deux constables, et un analyste.
- Le Service de police d'Edmonton a également fourni de l'espace, de l'équipement et des véhicules de police.
- Le projet nécessite le soutien des gouvernements municipal, provincial et fédéral, du secteur à but non lucratif, des groupes de bénévoles et de la communauté. Comme la plupart des services, programmes et agences impliqués sont soit gérés ou soutenus par les trois niveaux de gouvernement, la coopération et le soutien sont essentiels.

## Évaluation du programme

En 2016, les membres du sous-comité d'évaluation ont participé à des réunions régulières, ont contribué à l'élaboration de la stratégie d'évaluation, ont examiné les instruments de collecte de données (guides d'entrevues et de groupes de discussion), ont discuté des sources pertinentes de données secondaires concernant les clients des HUoS et ont fourni un retour d'information continu selon les besoins. La stratégie d'évaluation s'est appuyée sur la méthodologie appelée « outcome mapping » (modélisation des résultats) élaborée par Greg McIntyre, BDO Consulting.

Les données de pré-intervention sont calculées jusqu'à deux ans avant la date de début de l'intervention auprès des citoyens desservis par le programme HUoS afin d'établir une base de référence standardisée pour chaque client.

Les analyses initiales des données quantitatives sont axées sur des méthodes descriptives (par exemple, comptages et taux). Les dénombrements comprennent le nombre total d'interactions qu'un client avait eues avec un service et/ou un organisme spécifique. Les dénombrements mensuels et les dénombrements agrégés (c'est-à-dire la somme des dénombrements mensuels) sont calculés. Ces dénombrements sont comptabilisés afin de comparer les résultats avant et après l'intervention.

L'équipe du Centre de navigation et de coordination utilise une version adaptée pour le Canada de la matrice d'autosuffisance pour compléter l'évaluation. Celle-ci comprend deux champs supplémentaires pour capter la capacité culturelle et spirituelle.

## Les répercussions du programme

Impact sur les clients :

- diminution de l'utilisation inappropriée des services
- diminution des interactions avec le service de police d'Edmonton
- diminution des interactions avec le service de transport en commun d'Edmonton
- diminution des visites au service des urgences
- amélioration des résultats des clients en matière d'autosuffisance (la capacité fonctionnelle, le logement, l'alimentation et la sécurité en fonction d'une échelle allant du niveau "en crise" au niveau "prospère").

Impact sur les prestataires de service :

- des changements d'attitude à l'égard des utilisateurs lourds de services
- une augmentation des services tenant compte des traumatismes (par exemple, du rôle des traumatismes dans la vie des clients et de leurs comportements)
- une meilleure compréhension de la complexité du système
- une plus grande sensibilisation aux lacunes et aux obstacles du système
- une meilleure compréhension des obstacles, des limites, de la capacité, des rôles, et des mandats des divers prestataires de services menant ainsi à un plus grand respect entre les agences
- des changements au niveau de la pratique
- des liens accrus entre les prestataires de services au-delà des HUoS
- des changements observés chez les collègues qui ne sont pas directement impliqués dans le HUoS.

## Pour en apprendre davantage

Si votre agence est intéressée à en apprendre davantage et souhaite explorer la possibilité de mettre en œuvre une initiative semblable dans votre communauté, veuillez communiquer avec :

Sergent d'état-major David Crisp  
Section des services de navigation  
Division des services policiers sociaux  
Service de police d'Edmonton  
780-218-8633  
[david.crisp@edmontonpolice.ca](mailto:david.crisp@edmontonpolice.ca)