

# 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 DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL – IMMERSION :

### Réaliser un changement culturel par le biais d'une approche immersive et expérientielle

*Service de police de l'agglomération de Longueuil*

*Récipiendaire du Prix ACCP/Motorola Solutions en sécurité et mieux-être des collectivités en 2021*

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

Les communautés canadiennes deviennent de plus en plus diverses du point de vue culturel et de nombreux nouveaux Canadiens arrivent avec des perceptions de la police fondées sur les expériences qu'ils ont eues avec les policiers de la région ou du pays qu'ils habitaient auparavant.

Au fur et à mesure que les communautés grandissent, passant du village à la ville, puis à la métropole, la croissance de la population, ainsi que sa diversité, entraînent un élargissement de l'éventail des problèmes à résoudre et par conséquent, une demande accrue de services. C'est le cas de l'agglomération de Longueuil qui connaît une croissance accélérée, avec une population vieillissante et l'arrivée de nouveaux résidents aux antécédents culturels et socio-économiques variés.

L'ignorance, ou la méconnaissance des changements macrosociaux et des différences uniques au sein de la population, ainsi que des paramètres et des défis liés aux interventions de la police, peuvent influencer négativement les interventions, engendrer des confusions et des malentendus, des frustrations et des frictions, des résistances et des distances, et peuvent ultimement contribuer au repli sur soi, au renforcement du sentiment de blessure et de discrimination.

Afin d'aider les populations qui risquent d'être marginalisées et qui sont plus susceptibles d'être victimes de discrimination ou d'être la cible de haine (par exemple, les sans-abri ou les personnes vivant dans une extrême pauvreté, les personnes souffrant de maladies mentales ou étant diagnostiquées avec le maladie du spectre autistique, les personnes qui affichent des symboles religieux visibles ou qui appartiennent à des groupes culturels visibles ou à des minorités raciales), ce programme vise à améliorer la perception et la compréhension que les stagiaires ont des diverses communautés qu'ils desservent. Ce programme permet également aux citoyens, organismes et institutions de voir sous un jour nouveau les policiers et d'améliorer la confiance dans les services de l'institution policière. Ce programme est un des vecteurs principaux de changement de culture que le Service de police de l'agglomération de Longueuil met en place depuis quelques années.

## Les partenaires

Le Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL) a mis en place deux comités consultatifs : le premier, à l'interne, composé de policiers, et l'autre, à l'externe, composé d'experts en compétences interculturels et/ou en formations policières (directeurs d'OBNL, enseignants en techniques policières au CÉGEP, à HEC et à l'Université de Sherbrooke, travailleurs de rue et avec les communautés au CISSSME, responsable municipal en développement social, etc.).

Le SPAL a mobilisé pour participer au *Programme-Immersion*, 35 organismes communautaires et trois (3) écoles (des organisations avec lesquelles le service entretenait déjà une relation rapprochée, constante et fonctionnelle, mais aussi, de nouveaux partenaires). De plus, au *Programme-Immersion*, ont participé huit (8) familles issues de la diversité culturelle et 25 familles ayant un ou plusieurs membres diagnostiqués avec un trouble du spectre de l'autisme et autres problématiques de santé mentale.

## La solution

Suite aux défis du terrain, le Directeur du SPAL a décidé de mettre en place un programme de formation immersif, expérientiel et réflexif de cinq semaines. Trente (30) policiers bénévoles non armés et en civil du SPAL se sont immergés dans des milieux communautaires caractérisés par le multiculturalisme et en lien avec la pauvreté, l'itinérance et la santé mentale. Les organismes partenaires et les familles d'accueil ont informé les participants de la présence des policiers stagiaires sur place ou avant leur arrivée. Le *Programme-Immersion* est une formation professionnelle et une initiative de sensibilisation des citoyens qui a contribué au rapprochement de la police et des populations à risque de marginalisation grâce à des partenariats avec des organismes communautaires, des groupes religieux et des établissements d'enseignement.

## Les objectifs

Les objectifs suivants ont été identifiés pour le *Programme-Immersion*:

1. Rapprocher les policiers des populations à risque de marginalisation.
2. Sensibiliser tous les participants (agents, travailleurs, citoyens) aux réalités vécues par les uns et les autres.
3. Bonifier les connaissances au sujet des diverses populations à risque de marginalisation dans la communauté.
4. Parfaire les techniques de communication (ex. : rétroaction réflexive) afin de mieux répondre aux besoins et de s'adapter aux différences culturelles de la population.
5. Aider les policiers à moduler leurs interventions auprès des populations à risque de marginalisation.
6. Diversifier et personnaliser les relations avec les partenaires dans les milieux communautaires et scolaires.

## La planification

La mise en place du *Programme-Immersion* a été réalisée dans deux temps : la préparation et l'organisation des activités et le déroulement du stage proprement-dit :

### Activités de préparation

1. Actions de promotion du *Programme-Immersion* auprès des acteurs municipaux
2. Consultations externes
3. Planification des ressources
4. Rencontres avec la Fraternité des policiers et policières de Longueuil
5. Mobilisation à l'externe auprès des partenaires
6. Élaboration du plan de formation du *Programme-Immersion*
7. Finalisation des accords de collaboration avec les partenaires externes
8. Planification des activités du stage
9. Campagne interne de mobilisation et recrutement
10. Finalisation des arrangements logistiques
11. Création et rédaction d'outils

## Déroulement du stage

12. Réalisations des activités prévues dans le plan de formation du *Programme-Immersion*

13. Démarches de médiatisation

## La mise en œuvre

Le *Programme-Immersion* est une approche de formation immersive, expérientielle et réflexive qui comporte les volets suivants :

1. Activités d'immersion dans des organismes partenaires et des familles d'accueil
2. Mises en situation et interventions en santé mentale
3. Rétroactions réflexives en petits groupes
4. Activités de partage expérientiel en grand groupe
5. Témoignages
6. Conférences thématiques
7. Mini-tournois de soccer avec les jeunes de la région
8. Activité finale de réseautage pour les policiers, les milieux communautaires et scolaire.
9. Soirée de reconnaissance dédiée aux stagiaires et aux partenaires
10. La présence d'une journaliste d'un média provincial tout au long du stage

## Le marketing et les communications

Toutes les organisations partenaires ont maximisé leurs réseaux de communication respectifs pour promouvoir le projet et ses ressources. Les initiatives de relations publiques suivantes ont été entreprises :

1. Le directeur du SPAL, Fady Dagher, a présenté le *Programme-Immersion* aux cadres du SPAL et à leurs équipes ainsi qu'à l'équipe de direction de la Ville de Longueuil
2. L'équipe d'organisation a présenté le *Programme-Immersion* aux partenaires locaux et à d'autres organisations locales.
3. La journaliste de La Presse qui a suivi le programme de stage a publié une série d'articles en cinq épisodes dans son journal, ce qui a généré de nombreuses entrevues de suivi et de nombreux points de vue partagés dans les médias traditionnels et sur les plateformes de médias sociaux.
4. Le directeur du SPAL, Fady Dagher, et deux stagiaires ont participé à l'émission télévisée « Tout le monde en parle ».
5. Le SPAL a reçu de nombreuses invitations pour présenter provenant de FRANCOPOL, de l'Association des directeurs de police du Québec, de l'École nationale de police de Québec, de plusieurs cégeps offrant une formation policière, de l'Union des municipalités du Québec et de la Ville de Longueuil.

## Les ressources financières, humaines et matérielles

- Les dépenses liées au remplacement des 30 policiers sélectionnés comme stagiaires pour le *Programme-Immersion* étaient de 125 000 \$ en rémunération avec avantages sociaux, et de 15 000 \$ en biens et services, pour un total de 140 000 \$.

## Évaluation du programme

Trois moyens d'évaluation ont été utilisés **pendant** la mise en œuvre du *Programme-Immersion*:

1. Les stagiaires ont été encouragés à noter et à partager leurs observations, leurs critiques et leurs suggestions avec les responsables du projet afin d'influencer la progression de la session en cours ou d'aider à améliorer les stages futurs.
2. Des débriefings individuels et/ou en duo en fin de journée avec les stagiaires et les représentants des organisations partenaires qui les avaient accueillis.
3. Des discussions de groupe lors des réunions sur le stage, leurs préoccupations personnelles, les aspects à améliorer, etc.

Quatre moyens d'évaluation ont été utilisés **après** la mise en œuvre du *Programme-Immersion*:

1. Rencontres conclusives de synthèse : Les discussions ont eu lieu dans les jours et les semaines suivant le stage.
2. Rapports : Chaque stagiaire devait rédiger deux (2) rapports de fin de programme.
3. Entrevues : Des entretiens qualitatifs ont été menés avec les organisations partenaires après le stage.
4. Témoignages publics : De nombreux témoignages émouvants ont été exprimés tant par des policiers que par des représentants des partenaires lors de l'activité finale de réseautage.

Le *Programme-Immersion* ne fait pas appel à des méthodes et techniques d'enseignement invariables. Il s'agit plutôt d'un processus co-créatif, dynamique et hautement adaptatif, qui peut être adopté et adapté par d'autres services de police. Le programme peut être développé et mis en œuvre en fonction des réalités du terrain, des dynamiques locales et des besoins spécifiques de chaque service de police (c'est-à-dire la prévalence d'un problème particulier, l'abondance de services et d'organisations dans un domaine ou un autre, le manque de compétences policières spécifiques, etc.). Le nombre de stagiaires, la période de stage, la diversité des environnements de stage et le temps alloué aux étapes organisationnelles proprement dites peuvent tous être adaptés en fonction de la disponibilité des partenaires et des ressources humaines et financières du service de police concerné.

## Répercussions du programme

Le *Programme-Immersion* est un projet très complexe et ambitieux, qui a suscité l'intérêt de 107 volontaires pour 30 postes de stage disponibles. Le projet pilote a été considéré comme un grand succès. L'approche expérientielle s'est avérée particulièrement efficace pour les participants en termes de :

1. Comprendre les « zones grises » inhérentes à de nombreux contextes, notamment celles impliquant des populations à risque de marginalisation, dont les besoins et réalités uniques nécessitent une intervention adaptée et mesurée.
2. Augmenter le niveau de confiance dans la gestion des incidents impliquant des populations à risque de marginalisation.
3. Augmenter le niveau de confiance dans l'initiation de démarches alternatives de désescalade.
4. Augmenter la connaissance des ressources communautaires disponibles.
5. Améliorer les échanges et les relations communautaires avec les groupes communautaires locaux.

À la suite du *Programme-Immersion*, certains policiers stagiaires ont développé des initiatives de rapprochement impliquant des actions telles que des visites systématiques des Maisons de jeunes, des projets avec les organisations communautaires et les communautés culturelles religieuses, et/ou l'offre de formations aux membres de ces communautés (ex. : le projet Sentinelle).

Quant aux partenaires, le *Programme-Immersion* a réussi à bâtir des ponts et à rapprocher des groupes qui s'ignoraient réciproquement depuis longtemps. Plusieurs d'entre eux ont exprimé leur intérêt à maintenir leur implication et leur collaboration dans le programme, certains contribuant même à la création de nouvelles activités à intégrer au projet.

## 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 :

Gabriela Coman, PhD, conseillère  
Service de police de l'agglomération de Longueuil  
450.463.7100  
[gabriela.coman@longueuil.quebec](mailto:gabriela.coman@longueuil.quebec)