

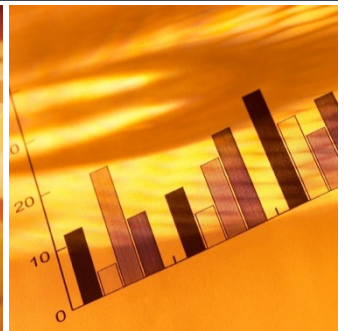
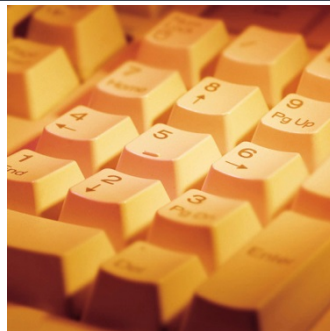
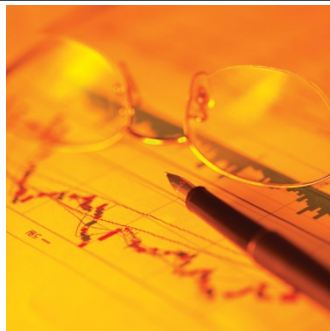
Mesure du rendement des services de police:

Point de vue du public

par Anton Maslov

RAPPORT DE RECHERCHE : 2015–R034

DIVISION DE LA RECHERCHE
www.securitepublique.gc.ca



BÂTIR UN **CANADA SÉCURITAIRE ET RÉSILIENT**



Sécurité publique
Canada

Public Safety
Canada

Canada

Résumé

Ce projet a pour but d'examiner et d'évaluer, d'un œil critique, les méthodes de sondage actuellement utilisées pour mesurer le rendement des services de police dans les pays de common law. Puisque les services de police doivent assumer de nombreuses fonctions, une approche multidimensionnelle est nécessaire pour évaluer leur rendement; il faut utiliser à la fois des mesures directes et indirectes. Il existe deux types de sondages d'opinion qui servent à mesurer le rendement : les sondages généraux et les sondages plus détaillés sur la satisfaction du public à l'égard des services de police. Il est important de poser des questions générales sur la satisfaction du public, mais celles-ci génèrent souvent des réponses vagues qui ne permettent pas de savoir sur quoi porte la satisfaction ou l'insatisfaction des gens. Les questions y sont rarement normalisées et sont disparates. Parfois, ces questions, ou les catégories de réponses, ne sont pas bien formulées, empêchant les comparaisons selon les années ou les régions. La décision de poser des questions précises portant sur le rendement des services de police est prise de façon arbitraire et, souvent, sans bien comprendre le sens des questions et des réponses.

Peu de recherches ont eu lieu, au Canada et dans les pays occidentaux, sur la validité et la fiabilité des questions spécifiques sur le rendement des services de police. Trois études notables ont été réalisées aux États-Unis, au Canada et en Europe afin de tenter de conceptualiser et d'analyser les mesures du rendement des services de police qu'évaluent les sondages d'opinion. Au Canada, Statistique Canada réalise le seul sondage national de ce genre. Il a lieu tous les cinq ans et les personnes interrogées doivent répondre à 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. Les questions constituant les sondages menés par les services de police municipaux sont rarement normalisées et sont 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. Il est essentiel de mener d'autres recherches sur la vérification des questions déjà utilisées ou la création de nouvelles questions normalisées afin d'améliorer l'évaluation de la satisfaction du public à l'égard des services que lui offre les services de police au Canada.

Note de l'auteur

Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne traduisent pas nécessairement celles de Sécurité publique Canada. La présente étude prend appui sur les sources de données les plus récentes en date de 2013. Tout changement depuis 2014 ne s'y reflète pas. Prière d'acheminer toute correspondance à propos du présent rapport à l'adresse suivante :

Division de la recherche, Sécurité publique Canada,
340, avenue Laurier Ouest,
Ottawa (Ontario) K1A 0P8

Courriel : PS.CSCCBResearch-RechercheSSCRC.SP@canada.ca

Renseignements sur le produit

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2016

N° PS18-9/2014E-PDF au catalogue.
ISBN 978-0-660-22221-9

Table des matières

Résumé.....	ii
Sommaire.....	2
Introduction	4
Objectif du projet.....	6
Méthodologie	6
Bases de données et mots-clés proposés pour l'analyse documentaire	6
Mots-clés.....	7
Mesure du rendement	7
Mesure du rendement des services de police	8
Aspects du travail de la police et leur mesure	13
Mesure du rendement des services de police au moyen de sondages d'opinion	18
Questions d'ordre général sur le rendement des services de police	19
Questions spécifiques sur le rendement des services de police	24
Élaborer des questions à partir de concepts théoriques	25
Élaborer des questions en collaboration avec des intervenants en matière de services de police.....	26
Élaborer des questions en collaboration avec un groupe pluridisciplinaire d'experts	26
Sondages d'opinion sur le rendement des services de police au Canada.....	
Suggestions de recherches supplémentaires	32
Conclusions	34
Bibliographie	36
Annexe : Questions choisies sur le rendement des services de police posées lors de sondages d'opinion	42

Sommaire

Ce projet a pour but d'examiner et d'évaluer, d'un œil critique, les méthodes de sondage actuellement utilisées pour mesurer le rendement des services de police dans les pays de common law. Plus particulièrement, ce projet porte sur les questions qui composent les divers sondages d'opinion et enquêtes communautaires réalisés au Canada et à l'étranger, et permettra ultimement de formuler des recommandations sur les meilleures méthodes pour réaliser ce type de sondages. D'autres mesures du rendement des services de police, comme les mesures opérationnelles, seront analysées, mais dans une moindre mesure.

Une analyse documentaire exhaustive et méticuleuse a été réalisée sur les recherches publiées au Canada et les documents internationaux portant sur la mesure du rendement des services de police au moyen de sondages. Tous les types de sondages ont été examinés, qu'ils soient nationaux, provinciaux ou municipaux. Une recherche analytique a notamment été réalisée sur les questions de sondage afin de déterminer leur signification et de savoir si elles mesuraient ce qu'elles étaient censées mesurer. L'analyse s'est intéressée à l'opinion du public sur les services de police, et une grande partie de ce rapport examine la satisfaction et la confiance de la population envers les 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 (Coleman, 2012; Maguire, 2003; Moore et Braga, 2003). Aucune mesure ne pourrait, même de loin, évaluer 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. Les 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 aux appels de service. Les mesures indirectes sont les sondages, 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 : les questions d'ordre général sur la satisfaction à l'égard des services de police et 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 sont importantes pour trois raisons : a) elles génèrent rapidement un indicateur du soutien global dont bénéficient les services de police de la part des citoyens; b) elles ont des implications quant au soutien dont les services de police bénéficieront de la part des citoyens; c) elles permettent de voir si la population met en doute la légitimité des services de police, auquel cas les citoyens pourraient ne plus respecter l'autorité des policiers et ainsi causer une hausse du taux de criminalité (LaFree, 1998; Tyler, 1990).

Les questions générales sont souvent trop génériques pour 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 une

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 porter 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 recèlent d'exemples de questions détaillées sur le rendement des services de police. Malheureusement, la décision de poser ces questions est prise de façon plus ou moins arbitraire et celles-ci ne sont pas analysées adéquatement afin de vérifier leur validité et leur fiabilité. Les publications sur le domaine font référence à très peu de travaux préliminaires portant sur la signification des questions, leur fiabilité (mesurent ce qu'elles doivent mesurer) et leur validité (mesurent adéquatement).

Trois études notables ont été réalisées afin de tenter de conceptualiser et d'analyser les mesures du rendement des services de police qu'évaluent les sondages d'opinion. Il y a l'étude de Maguire et Johnson (2010), aux États-Unis, qui a tiré ses questions de concepts théoriques et les a mises à l'essai à la lumière des six aspects, établis par Mastrofski, qui font des services de police une industrie de services,¹ l'étude de Coleman (2012), au Canada, qui a interrogé des intervenants des services de police afin de générer et d'analyser des facteurs pouvant contribuer au rendement des services de police, et l'étude de Jackson et coll. (2011), au R.-U. et en Europe, qui a créé, 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. Ce sondage se compose de six questions sur le rendement des services de police et est l'unique 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 leur collectivité; ces sondages se composent de beaucoup de questions générales et détaillées sur le rendement des services de police. Par contre, ces questions sont rarement normalisées et sont disparates, et les catégories de réponses varient d'un sondage à l'autre, empêchant ainsi les comparaisons selon les années et les régions.

Il est essentiel de mener d'autres recherches sur la vérification des questions déjà utilisées ou la création 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 au Canada. Il est nécessaire de 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 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. De telles mesures en dents de scie risquent de donner lieu à de mauvaises évaluations du rendement des services de police et des politiques et pratiques en matière de maintien de l'ordre au Canada, ce qui pourrait engendrer une mauvaise utilisation des ressources et des services de police inefficaces et mettre en danger la sécurité des Canadiens.

¹ Les six aspects de Mastrofski (1999) décrivent les caractéristiques des services de police : capacité d'attention, fiabilité, capacité de réaction, compétences, manière et impartialité.

Introduction

En 2012, le nombre de policiers au Canada atteignait 69 539, ce qui représentait huit années consécutives de croissance et la force policière la plus importante depuis 1981. Les dépenses totales engagées dans les services de police étaient de plus de 12,5 milliards de dollars en 2012, soit plus du double de ce qu'elles étaient en 1997 (Statistique Canada, 2014).

Le taux de criminalité déclaré au Canada diminue de façon stable depuis les deux dernières décennies, comparativement au début des années 1990, où il était à son plus haut. Toutefois, malgré la chute du taux de criminalité, les services policiers sont de plus en plus utilisés pour répondre à une vaste gamme d'appels de service et pour intervenir en cas d'incidents non criminels liés à la santé mentale et aux services sociaux (Statistique Canada, 2011).

Les coûts croissants en ce qui a trait aux services de police sont intenable pour de nombreuses administrations, en particulier compte tenu des priorités concurrentielles pour l'obtention de deniers publics, comme l'éducation et les soins de santé. Les provinces et les territoires, les municipalités, ainsi que les intervenants des services de police ont exprimé leurs préoccupations en ce qui concerne cet enjeu puisqu'ils trouvent de plus en plus difficile de justifier les coûts des services de police (Brennan, 2014; CBC, 2013).

Dans un environnement où les ressources sont limitées, il est de plus en plus important de mesurer et d'évaluer le rendement des services de police et ainsi veiller à ce que ce rendement respecte les objectifs établis pour ces services. Sécurité publique Canada a dirigé l'organisation d'une conférence nationale qui s'est tenue en janvier 2013, à Ottawa, le Sommet sur les paramètres économiques des services de police : Optimiser l'avantage des services de police du Canada. Le Sommet visait à accroître la connaissance des défis auxquels doivent faire face les services de police et des possibilités dont ils peuvent tirer profit, à fournir de l'information pratique en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficacités et à renforcer la base de l'innovation et de la réforme en matière de service de police au Canada.

Le nouveau débat portant sur la meilleure façon d'arriver à des niveaux de services de police viables à long terme englobe une discussion sur la possibilité de cibler et d'améliorer l'affectation des ressources policières de sorte que la prestation des services soit plus efficace et efficiente. Il est reconnu que, dans le but d'évaluer les activités et le rendement des services de police, de même que les secteurs où les ressources doivent être affectées et la façon dont elles le sont, il faut établir des mesures de rendement objectives.

Le Comité des informations et statistiques policières (CISP)² a la responsabilité de recueillir, à l'échelle nationale, des données sur la criminalité et les services de police. En l'occurrence, le CISP veille à l'intégrité et à la comparabilité de nombreuses mesures de base pour le rendement des services de police. Il y parvient en facilitant la collecte et l'analyse de données par les services de police et Statistique Canada. Ces données portent, entre autres, sur les tendances quant aux crimes signalés par les services de police, la satisfaction de la population envers les

² Le CISP est un comité mixte du Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ) de Statistique Canada et de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP) qui bénéficie de la collaboration de Sécurité publique Canada et de Justice Canada.

services de police, le nombre d'employés des services de police et les dépenses consacrées au maintien de l'ordre. En 2011, les membres du CISP ont remarqué une tendance à la hausse quant à la différence entre la proportion de crimes déclarés par les victimes elles-mêmes et la proportion de crimes signalés par les services de police. Cette tendance inquiétait les membres du CISP parce qu'elle pourrait indiquer que les statistiques sur les crimes dénoncés par les services de police normalement utilisées ne sont plus des mesures aussi efficaces pour évaluer la criminalité dans la société canadienne ou le rendement des services de police. Elle pourrait aussi indiquer que l'écart observé serait en partie le résultat d'un manque de confiance envers les services de police. Pour recueillir des données et remédier à ces préoccupations, Sécurité publique Canada a consulté les membres du CISP afin de modifier les questions du cycle sur la victimisation de l'Enquête sociale générale qui portent sur les « raisons pour ne pas avoir signalé un crime à la police ».

Une première analyse documentaire a révélé qu'il existait des études sur la façon de mesurer le rendement des services de police à l'aide de sondages, comme des déclarations des victimes ou des questions sur la confiance accordée aux services de police. D'importantes lacunes avaient été ciblées concernant l'information sur la façon de mener une analyse approfondie de ces données, il existait peu de documents portant sur la situation canadienne et les services de police n'ont facilement accès à aucun sommaire pouvant les aider. Ainsi, Sécurité publique Canada a exigé la réalisation d'un rapport sur l'opinion des commissions de police du Canada par rapport à l'utilisation des paramètres de rendement (voir Kiedrowski et coll., 2013). Les résultats de l'étude ont montré, entre autres choses, qu'il y avait des lacunes quant à l'uniformité et à la cohérence des cadres pour la mesure du rendement des services de police canadiens. L'étude a aussi révélé que « les quelques paramètres quantitatifs valides et fiables sur le rendement figurant dans ces cadres étaient souvent des indicateurs opérationnels » (Kiedrowski et coll., 2013: II).

Bien que les paramètres opérationnels soient des indicateurs très utiles du rendement des services de police, ils peuvent donner lieu à diverses erreurs de mesure. D'autres indicateurs de rendement, comme le point de vue de la population envers le rendement des services de police, ne sont souvent pas inclus dans ces cadres. Ces paramètres sont mesurés seulement au moyen des questions posées lors des sondages d'opinion, comme celles qui évaluent le niveau global de confiance qu'a la population envers les services de police ou qui portent sur les sujets pour lesquels la population a confiance en la police.

Les sondages réalisés au Canada et à l'étranger posent de nombreuses questions sur les services de police; toutes ces questions mesurent des concepts similaires (voir les exemples à l'annexe). Cependant, la formulation et la catégorisation des questions diffèrent d'un endroit à l'autre, ce qui rend très difficiles les comparaisons selon les années et les régions. La validité et la fiabilité de ces questions ont rarement été testées. Le présent document vise à traiter de ces paramètres et à contribuer à l'ensemble des connaissances déjà acquises sur les paramètres relatifs au rendement des services de police établis au moyen de sondages d'opinion.

Objectif du projet

Ce projet a pour but d'examiner et d'évaluer, d'un œil critique, les méthodes de sondage actuellement utilisées pour mesurer le rendement des services de police dans les pays de common law. Plus particulièrement, ce projet porte sur les questions qui composent les divers sondages d'opinion et enquêtes communautaires réalisés au Canada et à l'étranger, et permettra ultimement de formuler des recommandations sur les meilleures méthodes pour réaliser ce type de sondages. D'autres mesures du rendement des services de police, comme les mesures opérationnelles, seront analysées, mais dans une moindre mesure.

Méthodologie

Une analyse documentaire exhaustive et méticuleuse a été réalisée sur les recherches publiées au Canada et les documents internationaux portant sur la mesure du rendement des services de police au moyen de sondages. Tous les types de sondages ont été examinés, qu'ils soient nationaux, provinciaux ou municipaux. Une recherche analytique a notamment été réalisée sur les questions de sondage afin de déterminer leur signification et de savoir si elles mesuraient ce qu'elles étaient censées mesurer. L'analyse s'est intéressée à l'opinion du public sur les services de police, et une grande partie de ce rapport examine la satisfaction et la confiance de la population envers les services de police.

Cet examen respecte les normes méthodologiques pour la récupération des sources fixées dans le document *Searching for Studies: A Guide to Information Retrieval for Campbell Systematic Reviews* créé par le centre Campbell Collaboration. Les articles pertinents à cette analyse ont été trouvés principalement grâce à des bases de données électroniques dans lesquelles certains mots-clés ont été utilisés pour la recherche. La recherche initiale a été approfondie grâce à un dépouillage manuel des résultats obtenus dans les bases électroniques.

En plus des recherches par mot-clé, une recherche de sondage a été lancée sur les sites Web des organisations de police représentant les principales régions métropolitaines de recensement (RMR) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Les sondages pertinents étaient analysés et examinés.

Enfin, une recherche Google a été effectuée à l'aide des mêmes mots-clés utilisés pour la recherche dans les bases de données. Une fouille manuelle de la littérature grise a permis de trouver d'autres documents appropriés à cette analyse.

Bases de données et mots-clés proposés pour l'analyse documentaire

Bases de données

- Academic Search Premier (en anglais seulement)
- Criminology: a SAGE Full-text Collection (en anglais seulement)
- Bases de données EBSCO (en anglais seulement)
- IngentaConnect (en anglais seulement)
- Journal Storage (JSTOR) (en anglais seulement)

- Social Science Research Network (SSRN) (en anglais seulement)
- Social Sciences Citation Index (SocINDEX) (en anglais seulement)
- Thèses Canada
- Google

Mots-clés

- Recherche 1 : (polic* ET mesur* OU rendement) ET (sondage)
- Recherche 2 : (polic* ET mesur* OU rendement) ET (opinion publique)
- Recherche 3 : (application de la loi ET mesur* OU rendement) ET (sondage)
- Recherche 4 : (application de la loi ET mesur* OU rendement) ET (opinion publique)

Mesure du rendement

Selon Neely et coll. (1995), mesurer le rendement s'entend du processus visant à quantifier le bon déroulement et l'efficacité d'une activité. Une mesure du rendement est le paramètre utilisé lors de ce processus de quantification.

Pour certains, les mots « quantifier » et « paramètre » peuvent vouloir dire que ce processus exige un calcul. À une certaine époque, Albert Einstein avait affiché, dans son bureau, l'adage suivant : « Ce qui compte ne peut pas toujours être compté, et ce qui peut être compté ne compte pas forcément. » Par cette réflexion, il réfute l'idée précédente et affirme que la mesure ne se limite pas qu'à un simple calcul, surtout pour ce qui a trait aux objectifs qualitatifs. Whitaker et coll. (1982) discute de la meilleure façon de mesurer un élément; il affirme qu'observer n'est pas mesurer, puisque mesurer exige qu'une observation soit comparée à une mesure type.

Tant dans le secteur privé que dans le secteur public, la mesure du rendement est vue comme un élément essentiel d'une bonne gestion. Divers experts dans le domaine des services de conseils en gestion ont discuté du concept de mesure du rendement. Peter Drucker, réputé maître à penser en gestion, a notamment affirmé ce qui suit : « Si vous ne pouvez mesurer quelque chose, vous ne pourrez le gérer. » Michael A. Lebowitz (2010: 1) a traité à fond de cette idée lors d'un discours qu'il a prononcé : « Il y a ce vieux proverbe qui dit : “Si tu ne sais pas où tu vas, n'importe quel chemin t'y mènera”. Je crois que c'est faux. Si vous ne savez pas où vous voulez aller, *aucun* chemin ne pourra vous y mener. Vous devez comprendre le but que vous visez. »

Les organisations peuvent tirer profit de ces idées en se fixant des objectifs. Si une organisation ne sait pas quels sont ces objectifs, comment fera-t-elle pour savoir si elle les a atteints? Par conséquent, une organisation devrait déterminer comment mesurer les réussites afin de savoir si les objectifs ont été atteints. Appliquer ces concepts à la réalité n'est pas aussi facile qu'il le paraît. Les organisations doivent comprendre que mesurer le rendement est un exercice complexe qui ne se limite habituellement pas à compter les résultats.

Dans le livre intitulé *Basic Issues in Police Performance* (1982), Gordon Whitaker et ses collègues ont décrit quelques-uns des éléments à prendre en considération pour réaliser cet exercice. Avant même d'établir les mesures à utiliser, la direction doit s'engager à soutenir la mise en œuvre et la gestion d'un cadre de mesure du rendement. Sans cet engagement, il est peu probable que des ressources limitées seront consacrées à la mesure du rendement. Ensuite, il est souvent difficile de recueillir des données dans le domaine des services policiers pour un certain

nombre de raisons. Par exemple, les personnes recueillant les données n'ont peut-être pas les compétences nécessaires ou n'ont pas suivi la formation adéquate, les victimes d'actes criminels ne connaissent pas toujours la bonne terminologie à employer lorsqu'elles dénoncent un crime, ce qui peut fausser les statistiques relatives au signalement, ou les résultats peuvent être présentés de manière subjective par les services de police, notamment lorsque les données démontrent un mauvais rendement. Puis, la validité des données peut être sujette à caution. Les taux de crimes déclarés par les services de police ne dépendent pas que du nombre de crimes commis, mais aussi du nombre de crimes signalés par la population. On pourrait croire à une hausse de la criminalité, mais cette « hausse » est plutôt attribuable à un meilleur signalement. De plus, le simple fait d'être évalué peut affecter le rendement en soi. Par exemple, si le rendement est mesuré en fonction du nombre d'arrestations effectuées ou du nombre de plaintes déposées, un policier pourrait modifier son comportement afin d'obtenir de « bons » résultats, ce qui ne refléteraient pas les pratiques habituelles de la personne. Enfin, les mesures efficaces du rendement peuvent être complexes, puisqu'elles dépendent de la relation entre les intrants, les extrants et les résultats. Il est souvent difficile de définir et d'isoler ces divers éléments en fonction d'un service de police ou d'un policier, surtout lorsqu'il y a un grand nombre de fonctions et de responsabilités à assumer.

Mesure du rendement des services de police

On tente de mesurer le rendement des services de police depuis la création des services de police modernes, au milieu du 19^e siècle (Maguire et Uchida, 2000). À l'époque, la mesure du rendement se faisait en observant avec quelle efficacité cette institution s'acquittait de ses fonctions. Dans l'ensemble, les mesures s'appliquaient aux services locaux ou municipaux et évaluaient seulement les intrants, les activités et les extrants du travail de la police (Maguire, 2003).

À ses débuts, l'évaluation du rendement ne se faisait qu'à l'aide de mesures directes : le taux de criminalité, le nombre d'arrestations et d'amendes, le taux d'affaires classées et le délai d'intervention. Ce n'est qu'à partir de la fin des années 1930, période où s'est produit ce qu'on appelle la « professionnalisation des services de police », que les États-Unis ont reconnu l'importance de la perception de la population par rapport au rendement des services de police. Dans les années 1960 et 1970, on a eu recours de plus en plus aux sondages d'opinion publique et on les a intégrés aux modèles de mesure du rendement.

Les services de police assument quantité de fonctions. En plus des fonctions qui leur incombent normalement (pourchasser 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 (Coleman, 2012; Maguire, 2003; Moore et Braga, 2003). Aucune mesure ne pourrait, même de loin, évaluer le rendement des services de police pour toutes les fonctions dont ils ont la responsabilité. Mesurer l'efficacité du travail qu'accomplissent les policiers n'est en rien un processus simple.

Lors de la mesure du rendement, on doit tenir compte à la fois des mesures directes et indirectes. Chacune a ses forces et ses faiblesses, et il faut les comprendre avant d'examiner plus en profondeur celles à adopter. Les mesures directes du rendement des services de police, que nous

appelons parfois « mesures traditionnelles » dans ce rapport, sont des mesures très efficaces qui permettent de mesurer le rendement des services de police avec objectivité quand elles sont appliquées adéquatement.

Le taux de criminalité et l'Indice de gravité de la criminalité (Statistique Canada, 2009), une mesure plus perfectionnée, sont probablement les mesures les plus conventionnelles et celles qu'on utilise depuis le plus longtemps pour évaluer l'efficacité du travail de la police. On s'appuie sur le taux de criminalité pour évaluer le travail de la police, puisqu'on croit tous, comme société, que réduire la criminalité est l'une des principales fonctions de la police. La baisse du taux de criminalité peut en effet indiquer que les services de police font de l'excellent travail. Or, l'utilisation du taux de criminalité ou de l'Indice de gravité de la criminalité comme principale mesure présente au moins trois difficultés. Premièrement, le travail de la police n'est pas le seul facteur qui affecte le taux de criminalité, et de loin. Divers facteurs, comme le niveau de scolarité, le taux de pauvreté, l'âge de la population locale, le pourcentage de personnes toxicomanes ou souffrant d'autres problèmes de santé mentale et le nombre de résidents de passage, influent sur le taux de criminalité d'une collectivité (Gomes, 2007). Sauf s'il est statistiquement contrôlé ou pondéré d'après les facteurs susmentionnés ou d'autres facteurs, on ne peut employer le taux de criminalité comme seule mesure du rendement du travail des services de police.

Deuxièmement, le nombre de crimes signalés à un service de police et consignés par celui-ci dépend en grande partie des procédures adoptées relativement au signalement et à la consignation. Les comportements des policiers qui reçoivent la plainte, le fait que la plainte soit enregistrée ou non dans le système et comment elle y est consignée, les procédures du service qui incitent ou dissuadent le signalement, le fait qu'un service de police recueille ou non des données sur les actes criminels dénoncés à d'autres organismes de leur territoire ou les méthodes de déclaration statistique peuvent tous avoir une grande influence sur les statistiques du taux de criminalité.

Troisièmement, il est bien connu que certains crimes ne sont jamais dénoncés à la police. Les victimes hésitent parfois à signaler un incident à la police pour diverses raisons. Par exemple, elles craignent des représailles de la part du délinquant, elles ont honte, elles craignent d'être exclues si elles sont immigrantes, elles craignent de vivre une deuxième victimisation lors des procédures du système de justice pénale, elles croient que les dommages qu'elles ont subis ne sont pas assez graves ou que la police ne pourra pas les aider. Quelle que soit la raison du non-signalement, les crimes non dénoncés influeraient largement sur le véritable taux de criminalité. Il est donc important d'utiliser les sondages sur la victimisation, comme le cycle sur la victimisation de l'Enquête sociale générale (ESG) au Canada, afin de se servir du taux de crimes non dénoncés pour compléter le taux de crimes signalés par la police.

Le nombre d'arrestation et d'amendes est une autre mesure traditionnelle pour évaluer le rendement des services de police. Tout comme le taux de criminalité, le nombre d'arrestations effectuées et d'amendes infligées par la police est une mesure de rendement, puisqu'on considère que l'arrestation de criminels et l'application de la loi en infligeant des amendes en cas d'infraction sont l'un des principaux résultats du travail de la police.

Utiliser les données sur les arrestations et les infractions comme principale mesure de rendement peut être problématique. D'abord, la définition d'arrestation peut varier d'un service à l'autre. Diverses études menées aux États-Unis ont révélé que les services de police n'ont pas tous la même définition d'arrestation, ce qui rend presque impossible la comparaison entre eux

(Sherman, 1980a; Sherman, 1980b). Ensuite, l'arrestation n'est qu'une des options qui s'offrent aux policiers confrontés à des situations difficiles. En ce sens, l'arrestation pourrait être vue comme un échec, le policier n'ayant pu utiliser d'autres stratégies pour résoudre le problème. Pour des crimes mineurs comme le vol d'articles peu coûteux dans un supermarché ou la possession d'une petite quantité de marijuana, un policier pourrait choisir d'avertir la personne au lieu de l'arrêter. Si une infraction est commise par de jeunes délinquants, la police décidera parfois de conclure une entente informelle de dédommagement ou de laisser les parents se charger de la situation.

La définition d'infraction, à l'instar des arrestations, peut varier considérablement d'un service de police à l'autre en fonction de leurs politiques opérationnelles. Certains services appliqueront avec beaucoup de fermeté le code de la route alors que d'autres seront plus indulgents. Certains territoires décideront d'investir plus dans un programme de contrôles routiers pour vérifier l'alcoolémie des conducteurs, ce qui fera augmenter le nombre d'infractions et d'accusations portées. Le code de la route diffère aussi entre les provinces et les territoires. Ainsi, l'application de la loi n'est pas la même d'une région à l'autre.

Enfin, les arrestations dépendent des événements et des endroits. Par exemple, les données sur les arrestations et les infractions ont fait un bond en 2010, lors des Sommets du G8 et du G20 qui ont eu lieu respectivement à Toronto et à Hunstville³. Cette hausse ne doit pas servir de mesure du rendement parce qu'elle a été causée par deux événements internationaux et uniques ayant attiré beaucoup de manifestants, ce qui a faussé, en 2010, les données relatives aux arrestations et aux infractions pour l'Ontario.

Le taux d'affaires classées, soit la proportion des crimes résolus par un service de police sur une période donnée, est une autre mesure traditionnelle largement utilisée pour évaluer le rendement des services de police. Dans un scénario idéal, cet indicateur démontre l'efficacité d'un service de police à combattre le crime sur son territoire assigné. Par contre, cette mesure peut être sujette à des erreurs de définition ou de mesure, ce qui rend difficiles les comparaisons (Maguire, 2003; Riedel et Jarvis, 1999). Par exemple, les petites collectivités auront un taux de criminalité assez faible, et les policiers auront peu d'occasions pour résoudre des crimes. Ces policiers n'auraient pas de très bonnes statistiques personnelles comparativement à leurs homologues qui travaillent dans des collectivités où le taux de criminalité est plus élevé puisqu'ils auraient, naturellement, un taux d'affaires classées inférieur. De plus, cette mesure est moins efficace si elle ne peut être reproduite dans un autre service de police ou qu'elle ne peut être adaptée au contexte des autres services. Faire une comparaison entre les services qui tiendrait compte du nombre de personnes, des quartiers, des entreprises et du taux de criminalité pourrait en partie régler le problème (Whitaker et coll., 1982).

Un service de police peut très facilement manipuler son taux d'affaires classées pour avoir de meilleurs résultats (Cordner, 1989). Par exemple, la personne qui recueille les données peut faire preuve de partialité. Plus particulièrement, les services de police ont intérêt à fournir des données qui donnent une bonne image de leur travail (Gomes, 2007; Lithopoulos et Rigakos, 2005; Paré et Ouimet, 2003; Whitaker et coll., 1982), mais ce sont ces mêmes services de police qui fournissent la plupart des données utilisées pour mesurer leur rendement.

³ Voir <http://ccla.org/our-work/focus-areas/g8-and-g20/>

On a déjà eu recours au **délai d'intervention après un appel de service** pour évaluer le rendement des services de police. Cet indicateur n'est pas aussi répandu que les trois autres mesures traditionnelles du rendement et peut engendrer plusieurs erreurs. Les délais d'intervention peuvent varier en fonction de la superficie de la collectivité desservie, des ressources consacrées aux services de police, de l'endroit où se trouve le poste de répartition le plus près, etc. De plus, les incidents ne nécessitent pas tous une intervention policière, et les citoyens faisant appel aux services de police ne veulent pas toujours voir une voiture de patrouille se présenter sur les lieux de l'incident. Fait intéressant, des études ont révélé que le degré de satisfaction des citoyens ne dépendait pas du délai lui-même, mais de l'impression que le délai est approprié (Hatry, 1999). En d'autres mots, les gens jugent souvent plus important que le répartiteur leur donne un délai d'intervention précis ou approximatif au lieu que la police intervienne plus rapidement (Maguire, 2003). À cet égard, évaluer la satisfaction de la clientèle ou du citoyen quant aux délais d'intervention serait probablement une meilleure mesure du rendement des services de police que les délais d'intervention.

Il est presque impossible de rectifier les erreurs humaines ou la manipulation de données à la source pour les mesures directes du rendement des services de police. Par exemple, les erreurs commises lors de l'enregistrement des données sur les arrestations ne peuvent être corrigées sauf si elles sont détectées tôt dans le processus. Dans la même veine, seule une analyse par une autorité indépendante permettra de corriger les données sur le taux d'affaires classées manipulées par un service de police. Cependant, il peut être possible de rectifier ces mesures en les soumettant à divers contrôles et pondérations statistiques (Maguire, 2004). En fonction des données pouvant être recueillies, il pourrait être possible de tenir compte, pendant l'analyse, de la taille et des conditions sociales de la collectivité desservie par le service de police.

Néanmoins, il ne fait aucun doute que les mesures traditionnelles ne sont pas suffisantes pour évaluer le rendement des services de police. Mesurer seulement la capacité de la police à arrêter les criminels serait d'ignorer complètement les autres tâches importantes qu'accomplissent les policiers. Les services de police accomplissent un travail multidimensionnel; il faut donc adopter une approche multidimensionnelle pour mesurer leur rendement. Par conséquent, les chercheurs ont opté pour des mesures indirectes, comme les sondages, les observations directes ainsi que les études de situation et les analyses indépendantes. Ces mesures sont décrites brièvement ci-dessous.

Les sondages peuvent être une précieuse source d'indicateurs permettant de mesurer le rendement des services de police. Ces sondages peuvent être réalisés par les services de police, d'autres organismes d'application de la loi de la province ou du territoire, des universitaires, des firmes de sondages d'opinion ou des organismes nationaux qui collectent des données statistiques. Les sondages peuvent être très efficaces pour recueillir des données qui viendraient s'ajouter aux mesures traditionnelles du rendement de services de police. Un chercheur déterminera le type de questions à poser lors d'un sondage selon l'aspect du travail de la police qu'il veut mesurer. La formulation des questions et l'ordre dans lequel elles sont posées influent sur les réponses des personnes interrogées.

Les chercheurs peuvent utiliser différents types de sondages pour obtenir des indicateurs.

- Les sondages communautaires ou nationaux généraux posent normalement des questions sur la perception qu'a la population du rendement des services de police, un peu à la façon des sondages sur la satisfaction de la clientèle. Les questions peuvent vouloir déterminer la

satisfaction des gens envers le travail de la police, voir si les policiers gèrent efficacement les troubles sociaux et la criminalité, savoir si les gens se sentent protégés par la police, etc.

- Les sondages auprès des intervenants ou des victimes s'adressent aux personnes qui sont entrées en contact avec la police ou qui ont été victimes d'actes criminels et qui ont eu affaire avec des policiers après l'incident. Ce type de sondage cherche habituellement à connaître l'expérience vécue par ces gens.
- Les sondages auprès des employés sont, en général, des sondages internes qui interrogent les policiers sur leur travail. Ils peuvent être utilisés pour évaluer le niveau de satisfaction professionnelle et l'intégrité des employés des services de police.

Les observations directes des comportements sociaux ou de certains phénomènes est une méthode de recherche très répandue en criminologie. Par exemple, des chercheurs de Chicago ont observé une situation de désordre social; ils ont filmé, codé et analysé les manifestations de ce phénomène (Sampson et Raudenbush, 1999). Dans le cadre de ses recherches sur le rendement des services de police, Mastrofski et coll. (1998) a enregistré et analysé des interactions entre des policiers et des citoyens pour évaluer le comportement des policiers.

Les études de situation et les analyses indépendantes sont une autre méthode pour évaluer le rendement des services de police. Citons, en exemple, ABC News. Dans le cadre d'un test d'intégrité, des journalistes de cette chaîne de nouvelles américaine avaient remis 40 portefeuilles qu'ils avaient supposément trouvés dans la rue à des policiers de New York et de Los Angeles. Tous les portefeuilles avaient été renvoyés à leur propriétaire sans que rien n'y manque (ABC News, 2001, cité dans Maguire, 2004). Aux États-Unis, cette technique a été utilisée pour d'autres études, notamment par le Police Complaint Center, un organisme de la Floride qui enquête sur les cas d'inconduite de la part de policiers (Maguire, 2004). Cette technique, même si elle est peu appliquée à la recherche universitaire pour des questions éthiques et monétaires, offre une méthode objective différente de celles normalement utilisées.

Aspects du travail de la police et leur mesure

En raison du travail multidimensionnel des policiers, il est tout naturel d'adopter une approche multidimensionnelle pour mesurer leur rendement. Selon certains universitaires, il faut mesurer le rendement des services de police à l'aide de plusieurs indicateurs, des témoignages de victimes (Neyroud, 2008) aux sondages officiels sur la satisfaction de la population. Avant de discuter des mesures de rendement en tant que telles, il importe de décrire les diverses fonctions que doit assumer la police. L'étude de Moore et Braga (2003: 17-24) présentent des exemples récents et détaillés du cadre multidimensionnel qui caractérise le travail de la police. Les deux chercheurs ont ciblé sept aspects principaux.

Ces sept aspects peuvent aider à créer un cadre pour évaluer le rendement des services de police (Keidrowski et coll., 2013). Aucune mesure ne peut, à elle seule, évaluer tous les aspects du travail de la police, et aucune mesure ne peut évaluer parfaitement un seul de ces aspects (Gallagher et coll., 2001). Le choix de l'instrument de mesure dépend de l'aspect à évaluer. Chaque aspect devrait être évalué à l'aide de plusieurs indicateurs, dont les mesures directes traditionnelles (taux de criminalité, nombre d'arrestations et d'infractions, taux d'affaires classées et délais d'intervention), complétées par des mesures indirectes (sondages, observations ou études de situation).

1. *Réduire le taux de criminalité et la victimisation.* Il s'agit de l'aspect principal, et de loin le plus important, du travail des services de police. Les policiers doivent protéger les citoyens et assurer leur bien-être ainsi que réduire les dangers, réels ou perçus, de victimisation ou de criminalité dans la collectivité.

Le rendement des services de police pour cet aspect a toujours été mesuré grâce aux crimes signalés par la police regroupés dans le Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) du Canada. On y trouve des renseignements de base sur le type d'infraction commis, les caractéristiques du délinquant (si elles sont connues), le tort causé et la victime. Une hausse du nombre de crimes dénoncés à la police devrait signifier que les victimes font plus confiance aux policiers. Cependant, certains crimes ne sont pas signalés pour une multitude de raisons. Par exemple, la personne peut décider de réagir autrement à un crime, le crime n'est pas assez grave pour être dénoncé ou encore la victime ne veut pas avoir affaire aux policiers responsables de l'application de la loi (Moore et Braga, 2003). De plus, puisque les crimes ne sont pas tous signalés à la police (Moore et Braga, 2003), le DUC n'est peut-être pas l'outil idéal pour mesurer le taux de criminalité et de victimisation d'une collectivité. Les sondages sur la victimisation, comme le cycle sur la victimisation de l'ESG réalisée au Canada, peuvent servir à donner un portrait complet de la criminalité dans une collectivité puisqu'ils tiennent compte des actes criminels non dénoncés à la police. Même si l'efficacité de la police pouvait être mesurée grâce au taux de criminalité, une baisse de ce taux ne signifierait pas nécessairement que la population fait confiance au travail de la police; la confiance est déterminée par bien d'autres facteurs.

2. *Tenir les délinquants responsables de leurs actes.* Cet aspect est lié au premier, puisqu'ils visent tous deux le contrôle de la criminalité et la diminution de la victimisation. Il existe tout de même une importante différence entre les deux. Pour de nombreux membres de la collectivité, justice est rendue seulement lorsque les personnes reconnues coupables d'un crime sont arrêtées et reçoivent une amende ou une peine d'emprisonnement. En d'autres

mots, les criminels doivent être punis pour leurs crimes. D'autres membres de la collectivité trouveront toutefois injuste qu'une personne soit emprisonnée pendant des années afin de prévenir un autre crime qu'elle pourrait commettre. Il faut souligner que les stratégies utilisées aujourd'hui pour maintenir l'ordre peuvent combattre le crime sans nécessairement tenir le délinquant responsable de ses actes; elles peuvent réduire la possibilité que des actes criminels soient commis ou perturber des entreprises criminelles. Une de ces stratégies consiste à faire de la prévention. La police éduque la collectivité sur l'importance de verrouiller les portes des voitures et des maisons ou de ne pas conduire en ayant les facultés affaiblies. Par conséquent, cette stratégie diminue le taux de criminalité et de victimisation sans mener à plus d'arrestations.

Tenir le délinquant responsable de ses actes est un aspect habituellement évalué par la mesure directe du taux d'affaires classées. Cette mesure est censée évaluer avec quelle efficacité les policiers interviennent pour arrêter le délinquant et résoudre le crime. Outre les problèmes méthodologiques liés au taux d'affaires classées, dont nous avons parlé dans la section précédente, Moore et Braga (2003) précisent que même si la police croit avoir résolu un crime, cela n'aura pas d'importance si le reste du système de justice (procureurs, tribunaux et jurys) n'abonde pas dans le même sens. Autrement dit, le taux d'affaires classées peut ne montrer qu'une facette de l'efficacité avec laquelle la police combat le crime et tient les délinquants responsables de leurs actes. Un tableau plus complet de la situation pourrait être brossé en examinant la qualité des enquêtes menées par la police et des arrestations qu'elle fait (Moore et Braga, 2003: 42). Pour ce faire, il faut tenir compte de trois facteurs : les compétences professionnelles de la police pendant une enquête ou lors d'une arrestation, la mesure dans laquelle les enquêtes et les arrestations peuvent résister à un examen juridique et la mesure avec laquelle le travail de la police peut donner lieu à des condamnations. De plus, tenir un délinquant responsable de ses actes peut parfois vouloir dire, selon le type d'infraction, lui infliger une amende ou lui donner un avertissement au lieu de procéder à son arrestation.

Créer de telles mesures du rendement n'est pas un exercice facile, mais certaines recherches menées aux États-Unis ont démontré que les compétences professionnelles de la police et la qualité de leurs enquêtes augmentent le nombre de condamnations (Eck, 1992). En fin de compte, ce sont, il incombe aux services de police de faire l'effort d'appliquer ces mesures au moment d'évaluer leur rendement. Ils peuvent les intégrer aux évaluations régulières de services ou aux études de cas concernant leurs procédures d'enquête et d'arrestation.

3. *Atténuer la crainte de la criminalité et améliorer la sécurité personnelle.* Cet aspect est quelque peu controversé. En toute logique, on pourrait croire que si la police fait bien son travail pour les deux aspects précédents, la crainte de la criminalité devrait s'atténuer et le sentiment de sécurité s'accroître dans une collectivité. Des recherches ont toutefois révélé que la crainte de la criminalité dans une collectivité ne va pas nécessairement de pair avec le taux de criminalité (Moore et Trajanowicz, 1988; Skogan et Hartnett, 1997). La crainte de la criminalité peut découler de la perception qu'il y a, dans certains quartiers, du désordre social (ivresse publique, prostitution dans la rue, groupes de gens bruyants). De plus, les images et histoires liées à des actes criminels que présentent les médias peuvent contribuer à la peur que ressentent les personnes d'une collectivité autant que le risque réel de victimisation dans leur quartier. Atténuer la crainte de la criminalité reste un aspect important du travail de la police; si les policiers interviennent de façon adéquate lors d'un

crime, mais que les citoyens ne se sentent pas en sécurité, ils n'auront fait qu'une partie de leur travail.

Contrairement aux deux aspects précédents, mesurer la capacité des services de police d'atténuer la crainte de la criminalité et d'améliorer la sécurité personnelle n'est pas un processus, puisque cet aspect est marqué d'une certaine subjectivité. La crainte de la criminalité et le sentiment de sécurité personnelle sont souvent associés à la perception subjective qu'ont les citoyens de leur environnement, un aspect sur lequel la police n'a pas toujours d'influence ni de contrôle. Le sentiment de peur et de sécurité n'est pas un concept rigide, il peut varier d'une journée à l'autre en fonction des changements subis par l'environnement dans lequel vit une personne ou des changements que connaît sa perception de ce même environnement (Moore et Braga, 2003). De plus, deux personnes vivant dans le même quartier peuvent avoir un niveau de crainte tout à fait différent.

Il est tout de même important de mesurer le rendement des services de police relativement aux efforts qu'ils déploient pour atténuer la crainte de la criminalité et améliorer la sécurité personnelle. De nombreux sondages sont actuellement réalisés pour savoir si les membres du public ont peur dans leur quartier, y compris s'ils ont peur de marcher seuls la nuit, si leur peur s'est exacerbée ou atténuée au cours de la dernière année, etc. Certains sondages demandent aussi aux citoyens d'expliquer les mesures qu'ils prennent pour assurer leur protection et améliorer leur sécurité. Lorsque ces stratégies d'autodéfense se transforment en initiatives collectives de lutte contre la criminalité, elles peuvent devenir des mesures indirectes du rendement des services de police par rapport à l'atténuation de la crainte de la criminalité.

4. *Protéger la civilité dans les lieux publics.* Quantité de crimes ont lieu dans les endroits privés même si la vie privée du citoyen est un droit bien protégé par les constitutions des pays occidentaux. Dans certaines situations (cas de violence familiale, de voies de fait ou de vandalisme), les policiers sont invités, ou autorisés par la loi, à entrer dans ces endroits privés pour protéger les citoyens ou appliquer les lois. Les lieux publics sont, de leur côté, des endroits que peuvent fréquenter tous les citoyens d'une même collectivité et où ils veulent se sentir en sécurité. C'est la responsabilité de la police de protéger la sécurité et le bien-être des gens se trouvant dans ces lieux publics.

Comme c'est le cas pour la crainte de la criminalité et le sentiment de sécurité personnelle, il faut mesurer adéquatement le rendement des services de police relativement au niveau d'aisance et au sentiment de sécurité des citoyens dans un lieu public. Le nombre de crimes commis dans un lieu public et le nombre de ces crimes résolus pourraient être des mesures directes permettant d'évaluer cet aspect du travail de la police. Le niveau de désordre dans le quartier ainsi que les études de situation et d'observation portant sur les crimes dans les lieux publics pourraient servir de mesures indirectes, même si elles ne sont pas répandues. Il serait aussi possible de réaliser des sondages pour évaluer la perception des citoyens quant à la crainte de la criminalité ainsi que leur niveau d'aisance et leur sentiment de sécurité dans les lieux publics.

5. *Faire preuve d'autorité et avoir recours à la force de manière légitime, juste et efficace.* Les policiers ont le mandat d'exercer leur autorité et de recourir à la force, au besoin, pour atteindre leurs objectifs de travail. Savoir si les policiers ont recours à la force de manière

juste est au cœur des débats depuis des décennies. Les services de police s'efforcent de former leurs policiers et de mettre en place des politiques qui minimisent le recours à la force lors des interventions pour protéger le public. On s'attend à ce que la police fasse preuve d'autorité et qu'elle ait recours à la force de manière juste et seulement lorsqu'elle n'a d'autres choix. Au Canada, le Modèle d'intervention pour la gestion d'incidents (MIGI) de la GRC est un exemple de ce type d'approche. Le Modèle donne des conseils et des directives aux agents de la GRC sur la façon d'avoir adéquatement recours à la force dans des situations données.

Moore et Braga (2003) ont ciblé quatre concepts mesurables de cet aspect (*faire preuve d'autorité et avoir recours à la force de manière légitime, juste et efficace*). Le premier concept, « répartition juste des efforts de protection de la police parmi tous les intérêts à servir selon les besoins et non selon les préférences », peut être mesuré grâce à une analyse méticuleuse de la façon dont les services de police attribuent leurs ressources. Le deuxième concept, « répartition des désagréments causés par les interventions policières en vue de combattre le crime », se mesure en examinant les politiques des services de police relatives à la répartition équitable des efforts et les procédures de réception des plaintes formulées par des membres du public contre des policiers. Le troisième concept, « mesure dans laquelle la police évite le recours excessif à la force et à l'autorité », peut être mesuré grâce aux plaintes déposées par la population pour des cas de recours excessif à la force et au nombre d'instances civiles ayant abouti ou non contre des policiers. Examiner le nombre d'arrestations arbitraires et la fréquence à laquelle la police a eu recours à une force excessive lors des arrestations peut aussi être utile. Les sondages réalisés auprès de citoyens qui ont eu affaire à des policiers permettraient aussi d'extraire de l'information sur l'expérience vécue par ces personnes relativement au recours à la force et à l'autorité. Le quatrième concept, « légitimité globale de la police et soutien dont elle bénéficie auprès des membres de la collectivité », se mesure à l'aide de sondages qui demandent aux personnes interrogées si, de façon générale, elles soutiennent les services de police et si, selon elles, la police agit de façon juste et légitime dans des situations en particulier. Cette approche est plus utile si des mesures de contrôle sont intégrées à l'analyse, par exemple si la personne interrogée avait déjà eu des interactions avec la police ou si elle avait été victime d'un acte criminel.

Outre les suggestions de Moore et de Braga pour mesurer le recours à la force par la police, les services de police devraient consigner le niveau de force et de violence du suspect et comment les policiers ont répondu à cette force pendant leur intervention. Cette information pourrait ensuite être comparée aux politiques du service de police concernant le recours à la force, aux données opérationnelles ou aux plaintes formulées par le public contre la police. Ces données pourraient donner de l'information précieuse sur le rendement des services de police à ce sujet, mais il existe un risque que l'information consignée par la police sur le recours à la force par un suspect ne concorde pas avec la réalité en raison de la nature subjective et de la perception de la situation, ce qui pourrait fausser l'analyse.

6. *Utiliser des ressources financières de manière équitable, efficace et efficiente.* Cet aspect se rapporte indirectement au travail des policiers, puisque le public s'attend des services de police qu'ils accomplissent leur travail de manière efficace et économiquement durable. Comme pour tout organisme public ou privé, le public voit d'un mauvais œil le gaspillage de ressources par les services de police.

Cet aspect est celui auquel on s'attarde le moins pour la mesure du rendement des services de police, puisqu'il n'est pas un résultat principal du travail de la police. De plus, les mesures utilisées ne sont pas simples parce qu'il peut être complexe de fixer des points de repère déterminant ce qui constitue une dépense efficace. Par exemple, les grands services de police pourraient avoir des dépenses plus élevées pour tous les secteurs de leur travail en raison du fait qu'ils doivent s'attaquer à des problèmes davantage complexes et d'une plus grande envergure. Le rendement des services de police dans ce secteur peut être mesuré en examinant les approches novatrices qu'utilise la police relativement aux dépenses : des façons moins dispendieuses de former les policiers, l'utilisation de la technologie, l'adoption de méthodes novatrices d'établissement des horaires de travail afin de réduire le paiement d'heures supplémentaires, etc.⁴

Les services de police et les organismes externes mènent une grande variété de sondages sur les dépenses des services de police et de sondages administratifs. La plupart des services de police, si ce n'est tous les services, recueillent des données sur les dépenses budgétaires et les dépenses en ressources humaines. Diverses analyses pourraient être réalisées avec ces données, comme des analyses sur l'argent consacré à chaque affaire résolue, l'argent consacré à chaque appel de service, l'argent consacré par tranche de 100 000 habitants, etc.

7. *Offrir des services de qualité et assurer la satisfaction du client.* Le dernier aspect du travail de la police se rapporte à la courtoisie avec laquelle les policiers accomplissent leur travail. D'une part, certains diront que les policiers n'ont pas à être polis ou courtois envers les criminels qu'ils arrêtent. D'autre part, le public ne reconnaîtra pas la légitimité de la police si celle-ci est reconnue pour son comportement agressif. De plus, la population s'attend à ce que les policiers, lorsqu'ils ne luttent pas contre le crime ou n'arrêtent pas de criminels, fassent preuve de courtoisie, notamment quand ils aident un sans-abri à se rendre à un refuge, fournissent des services de premiers soins à une victime ou aident une personne âgée désorientée.

La meilleure méthode pour mesurer cet aspect serait la réalisation d'un sondage d'opinion public, ce qui se rapproche de la façon dont s'y prennent les entreprises ou sociétés privées lorsqu'elles veulent savoir si leur clientèle est satisfaite de leur rendement. Les sondages qui questionnent les personnes ayant eu affaire avec la police sur leur expérience sont des outils importants qui permettent de savoir si les policiers ont été courtois et équitables. De cette façon, plus de connaissances seraient recueillies sur cet aspect de l'usage de l'autorité et du recours à la force. Il faut toutefois veiller à ce que les questions soient formulées de façon à connaître l'expérience qu'ont eue les citoyens avec les policiers et qu'elles n'ouvrent pas la porte à des plaintes contre les services de police.

Il est possible, et souvent conseillé, de compléter les approches ci-dessus, dont l'objectif est de mesurer le rendement des services de police relativement aux sept aspects de leur travail selon Moore et Braga (2003), avec des mesures indirectes que l'on peut obtenir grâce à des sondages

⁴ Un exemple de ce type d'approche peut être consulté dans l'Index des initiatives de services de police de Sécurité publique, une base de données qui compile toutes les initiatives novatrices lancées par les services de police et les gouvernements du pays. Consultez le lien suivant : <http://www.publicsafety.gc.ca/cnt/cntrng-crm/plcng/cnmcs-plcng/ndx/srch-eng.aspx>

d'opinion. Ces sondages permettraient de savoir si les citoyens ont une opinion favorable du travail de la police, s'ils ont confiance en la police ou s'ils font confiance à la police.

Mesure du rendement des services de police au moyen de sondages d'opinion

Le degré de satisfaction du public envers les services de police est un concept complexe, qui est souvent difficile à quantifier, et la collecte de données sur le sujet peut être onéreuse (Clarke, 2002; Castle, 2008; Ganjavi, 2000; Gallagher et coll., 2001; Gomes, 2007; Marx, 1976; Moore et Braga, 2003). Il reste néanmoins important d'aller chercher la perception qu'a la population du rendement des services de police au moyen de sondages et d'observer cette perception sur des périodes données. Selon la situation, les mesures du rendement peuvent être utilisées seules ou en combinaison avec des mesures directes, comme le taux de criminalité et le taux de solution des crimes (Ganjavi, 2000).

Selon l'étude décrite par Ganjavi (2000), le public accorde une plus grande importance à la qualité globale du travail de la police qu'aux autres mesures comme le taux de criminalité ou la présence de policiers dans le voisinage. Il existe, par ailleurs, entre le public et la police, une relation symbiotique quant à l'efficacité des services de police ou à la façon dont le public perçoit cette efficacité : [TRADUCTION] « la police a besoin de la collaboration de la population, qui peut lui fournir de l'information essentielle sur des criminels ou des activités suspectes et témoigner en cour, deux éléments qui dépendent d'une bonne relation entre la police et la collectivité » (Chow, 2011: 649).

L'étude Chow, qui portait sur la perception de la police qu'avaient les adolescents d'une ville canadienne, a recommandé qu'une recherche plus approfondie soit effectuée auprès d'une tranche plus vaste de la population, c'est-à-dire une recherche ne se limitant pas à des adolescents dans une seule ville. Elle a aussi recommandé l'ajout d'autres variables, comme la qualité du quartier et la crainte de la criminalité, et l'adaptation d'un modèle longitudinal pour vérifier s'il y a un lien de cause à effet entre la perception positive qu'a de la police la population et la coopération des citoyens. Des entrevues ou des groupes de discussion pourraient aussi permettre d'examiner, de façon qualitative, les facteurs qui influencent la perception du public (Chow, 2011). Ces mesures contribueraient à déterminer les indicateurs qui mesureraient le mieux le rendement des services de police.

Une étude réalisée en 2005 s'est servie de plusieurs variables pour mesurer l'opinion qu'avaient les immigrants d'origine chinoise du service de police de Toronto (Chu et Huey-Long Song, 2008). Des variables dépendantes, comme les idées préconçues par rapport à la police, l'efficacité du service de police et le degré de respect accordé à la police, ont été mesurées par rapport à des variables indépendantes, comme la crainte de la criminalité et les contacts antérieurs avec la police, et à des variables de contrôle, comme l'âge, le sexe et le revenu familial. Les auteurs ont conclu que, en raison de la taille de leur échantillon, ils pouvaient tirer peu de généralisations sur la relation entre ces variables, et qu'il faudrait faire plus de recherche sur le sujet.

L'auteur de l'étude O'Connor (2008) a analysé des données tirées de l'Enquête sociale générale de 1999 sur la victimisation, la sécurité personnelle, les attitudes envers le système de justice pénale et la qualité du travail de la police (appliquer les lois, intervenir rapidement après un appel,

être faciles à aborder, assurer la sécurité des citoyens). L'auteur de l'étude a découvert que la perception des gens par rapport à la police changeait selon qu'ils avaient été victimes d'actes criminels et selon qu'ils se sentaient ou non en sécurité. Les personnes victimes d'actes criminels avaient une moins bonne opinion de la police que les autres. À l'inverse, celles qui se sentaient en sécurité avaient une meilleure opinion des services de police. Des techniques de pondération adéquates et une analyse adaptée des chemins de données ont servi à comprendre la relation entre les variables et attitudes sociodémographiques et les autres variables et attitudes envers la police. L'auteur a souligné l'importance de créer [TRADUCTION] « des mesures relatives aux ratios (ou, dans le cas de la satisfaction par rapport à la sécurité, de meilleures mesures) pour ces concepts afin de pouvoir mieux déterminer les effets médiateurs de ces variables » (O'Connor, 2008 : 592). De plus, l'auteur soutient que [TRADUCTION] « une mesure plus fiable est nécessaire pour évaluer les contacts avec la police et faire la distinction entre les contacts positifs et les contacts négatifs afin de mieux comprendre l'importance des contacts avec la police dans la détermination de l'attitude des citoyens à l'égard des services de police » (O'Connor, 2008 : 592). L'étude a aussi révélé qu'aucune variable démographique ne permettait de prédire la satisfaction globale de la population envers la police.

Une étude menée en 1976 aux États-Unis complète les observations précédentes (Marx, 1976); elle souligne l'importance de mettre en corrélation le comportement des citoyens, la perception de la sécurité personnelle, le taux de victimisation et le taux de criminalité déclaré afin d'obtenir une véritable mesure du rendement des services de police. Dans le même ordre d'idées, Marx laisse entendre que des mesures du degré de coopération des citoyens pourraient être élaborées à partir de données comme l'information sur les crimes graves obtenue grâce au public, les dommages causés aux biens de la police, le nombre de fausses alertes, le nombre d'agressions contre des policiers, le nombre de fois où des citoyens ont collaboré avec la police et le nombre de personnes qui circulent dans les rues la nuit. Ces données pourraient être recueillies par des superviseurs de la police et grâce à des entretiens avec les citoyens.

Ces études, et de nombreuses autres, affirment l'importance de mesurer la perception du public des services de police. Savoir ce que pense la population des services de police peut aider à maintenir l'ordre public, à améliorer la coopération entre les collectivités et la police, à créer des politiques et des pratiques adaptées au maintien de l'ordre et à concentrer les efforts de la police là où les besoins sont les plus criants (Ashcroft et coll., 2003).

Questions d'ordre général sur le rendement des services de police

Parmi les mesures du rendement qui évaluent la satisfaction générale du public envers les services de police, la plus utilisée est générée par un ensemble de questions de sondage qui demandent aux personnes si elles ont « une opinion favorable » de la police, si elles « approuvent » le travail de la police, si elles « respectent » la police, si elles sont « satisfaites » des services de police, si elles « ont confiance » que la police fait du bon travail ou si elles « font confiance » aux services de police locaux, communautaires, municipaux ou provinciaux. En pratique, ce type de questions devrait offrir une méthode simple et rapide de mesurer le degré de satisfaction de la population envers la police. Ces questions sont d'ordre général, puisqu'elles ne cherchent pas à évaluer un aspect particulier de l'éventail complexe des fonctions qu'assume la police.

Il est important, avant d'examiner les défauts de ces questions, de souligner qu'elles ont une certaine valeur, et ce, pour au moins trois raisons. D'abord, une mesure générale peut produire rapidement un indicateur du soutien global dont bénéficie la police de la part des citoyens. Si ce type de mesures était normalisé (questions formulées de la même façon et offrant les mêmes catégories de réponses), elles pourraient servir à comparer la cote globale obtenue par la police sur diverses périodes et dans plusieurs collectivités différentes (Gallagher et coll., 2001). Ensuite,

une évaluation globale de la police dans une collectivité a des implications sur le soutien qu'accordent les citoyens au travail de la police, par exemple pour créer des programmes de surveillance de quartier, aider la police en lui fournissant de l'information ou en contribuant à diverses initiatives de collaboration, et contribuer au financement des services de police. Une moins bonne évaluation des services de police pourrait augmenter le risque de plaintes ou de poursuites judiciaires contre la police et entraîner une diminution du taux de collaboration de la part de la population ou, dans les cas extrêmes, un mouvement de rébellion contre la police et une image négative véhiculée par les médias (Gallagher et coll., 2001). Enfin, des recherches antérieures ont révélé que si la population met en doute la légitimité de la police, cela pourrait inciter les citoyens à ne plus respecter l'autorité de la police et donner lieu à une hausse du taux de criminalité (LaFree, 1998; Tyler, 1990).

Pratique exemplaire : *Poser une question générale sur le rendement des services de police, car ce type de question donne une idée globale de ce que pense la population des services de police.*

Même si les questions voulant évaluer globalement les services de police contribuent à la mesure du rendement, leur principal défaut est qu'elles sont trop générales pour en retirer des renseignements précis sur ce que la population apprécie des services de police. Plus important encore, il est impossible d'en retirer des renseignements sur les sources de mécontentement des gens. Les personnes à qui on demande si elles sont satisfaites des services de police pourraient penser à l'un ou l'autre des divers aspects du travail de la police, comme la courtoisie des policiers, l'efficacité de la police à lutter contre le crime, le recours à la force, etc. (Gallagher et coll., 2001; Jackson et Bradford, 2010a). Quand elles répondent, ces personnes peuvent aussi penser à des problèmes qui ne sont liés qu'indirectement au travail des policiers, comme le désordre social dans leur quartier ou leur crainte de la criminalité. De toute évidence, les questions générales portant sur le degré de satisfaction du public envers les services de police ne peuvent recueillir de l'information sur ces aspects. Les services de police et leurs autorités de réglementation ont besoin de ces renseignements pour comprendre à quelles activités ou structures de l'organisation ils doivent apporter des modifications.

Plusieurs autres difficultés méthodologiques associées aux questions générales posées sur le degré de satisfaction de la population envers les services de police doivent être examinées. La formulation des questions de sondage et des choix de réponses est extrêmement importante et doit être choisie avec le plus grand soin. Des recherches menées aux États-Unis ont démontré qu'un changement minime apporté aux choix de réponses dans deux sondages différents produirait des résultats très différents. En 1981, les réalisateurs de l'émission CBS News et le New York Times ont interrogé les Américains sur leur degré de confiance envers le service de police de leur collectivité. Voici les réponses qu'on proposait aux personnes interrogées : « une très grande confiance », « une grande confiance », « une certaine confiance », « très peu de confiance » et « pas d'opinion ». Selon les résultats, 53 % des personnes interrogées avaient « une très grande confiance » ou « une grande confiance » en les services de police de leur collectivité. Huit mois plus tard, en 1982, la Gallup Corporation a de nouveau réalisé le sondage. Cette fois, les catégories de réponses étaient : « une très grande confiance », « une grande confiance », « pas beaucoup de confiance », « aucune confiance » et « pas d'opinion ». Selon ce sondage, 76 % des personnes interrogées avaient « une très grande confiance » ou « une grande confiance » en les

services de police de leur collectivité (Gallagher et coll., 2001). Nous ne pourrions pas conclure toutefois, en voyant ces résultats, que la confiance de la population américaine envers les services de police locaux avait augmenté de 23 % en huit mois. Cette hausse était fort probablement attribuable au changement des catégories de réponses; les réponses « une certaine confiance » lors du premier sondage ont probablement été remplacées par l'une des deux réponses plus favorables lors du second sondage, puisque « très peu de confiance » et « aucune confiance » sont des réponses plus fortes que « une certaine confiance » et « pas beaucoup de confiance ».

Dans l'exemple ci-dessus, les deux sondages réalisés offraient quatre choix de réponses, dont deux qui variaient d'un sondage à l'autre, en plus de l'option « pas d'opinion ». Certaines questions voulant savoir si les personnes interrogées avaient une opinion favorable de la police comportaient cinq choix de réponses avec un point médian, habituellement considéré comme une réponse neutre. Dans bien des cas, cette réponse était formulée de la façon suivante : « ni favorable, ni défavorable », reflétant la véritable neutralité de la réponse. Cependant, certaines questions sur la confiance envers la police offraient « une certaine confiance » comme point médian. Pire encore, certains sondages offrant quatre choix de réponses plaçaient la réponse « une certaine confiance » parmi les réponses les plus favorables. Il est plutôt difficile d'interpréter les résultats pour la réponse « une certaine confiance » lorsqu'elle constitue le point médian ou qu'elle est au-dessus du point médian, puisque ce n'est pas une réponse vraiment neutre. Elle ne peut pas, non plus, être considérée comme une réponse relevant d'une catégorie au-dessus du point médian. Est-ce que les personnes optant pour la réponse « une certaine confiance », souvent une grande proportion de la population, ont une bonne opinion ou une mauvaise opinion de la police? Plus important encore, est-ce que les dirigeants des services de police seraient encouragés à l'idée de dire que la population a « une certaine confiance » en leur service?

Pratique exemplaire : *Les réponses à des questions assorties d'échelles de réponses différentes ne peuvent être comparées. Les échelles de réponses devraient, dans la mesure du possible, être normalisées.*

Pratique exemplaire : *Le point médian d'une échelle de réponses en nombre impair doit être vraiment neutre. Il faut rester neutre lors de l'analyse des réponses d'une question ayant un point médian (ne pas attribuer les réponses du point médian aux catégories qui le précèdent ni aux catégories qui le suivent).*

Une autre difficulté méthodologique a trait à la formulation des questions de sondage. Par exemple, des études ont démontré que le degré de satisfaction de la population envers la police était toujours plus élevé lorsque les personnes devaient répondre à des questions visant à faire ressortir les opinions ou avis favorables plutôt qu'à des questions visant à faire ressortir leur niveau de confiance en la police (Gallagher et coll., 2001). Beaucoup de travaux théoriques doivent être réalisés pour comprendre d'où provient cette disparité. La nature conceptuelle de ces deux notions pourrait expliquer en partie ce phénomène. Ces deux notions sont à la fois reliées l'une à l'autre et différentes l'une de l'autre. La notion qu'est « l'opinion favorable » peut se rapporter aux croyances subjectives d'une personne à l'égard de la police, et celles-ci peuvent porter sur un large éventail d'attributs comme les intentions et les efforts de la police. Par contre, la notion qu'est « la confiance » peut porter les gens répondant au sondage à évaluer objectivement ce que fait réellement la police. Dans le même ordre d'idées, un patient peut avoir

une opinion favorable d'un médecin si ce dernier est poli et professionnel, sans toutefois avoir la confiance qu'il peut guérir une maladie compliquée (Gallagher et coll., 2001).

« Faire confiance » à la police est une autre notion importante qu'abordent souvent les questions de sondages d'opinion voulant connaître la satisfaction du public envers leur service de police. Il n'existe aucun consensus chez les spécialistes en sciences sociales sur ce qu'on entend par « faire confiance à quelqu'un ou à quelque chose », mais certains intellectuels réputés, comme Niklas Luhman, ont essayé de rendre la notion opérationnelle pour qu'elle puisse s'appliquer, de façon concrète, aux recherches en sciences sociales. Pour Niklas Luhman, il s'agit d'un mode d'interaction entre plusieurs systèmes sociaux, institutions et individus (Luhman, 1979; 1988). C'est le fait d'accepter la réalité dans une situation de vulnérabilité tout en espérant qu'elle se résolve de façon positive.

Le fait de faire confiance à quelqu'un ou à quelque chose a une fonction importante, soit de réduire la complexité au sein d'une société. Lorsqu'une personne fait confiance à un individu ou à une institution, les processus décisionnels par lesquels elle doit passer et les mesures qu'elle doit ensuite prendre deviennent beaucoup plus simples (Pearson et coll., 2001). Si une personne fait confiance à la police pour qu'elle assure la sécurité des lieux publics, elle n'hésitera pas à aller se promener dehors le soir. La décision de faire confiance à quelqu'un ou à quelque chose se base sur les expériences de l'individu dans une situation semblable et sur les dangers auxquels il s'expose en acceptant la situation (Luhman, 1979). En d'autres mots, la confiance permettra à une personne, en fonction de ses expériences passées, d'agir d'une façon qui l'empêchera d'être exposée aux dangers qu'elle perçoit (Jackson, 2009).

Luhman fait une distinction importante entre les concepts « faire confiance » et « avoir confiance ». Ces concepts sont liés entre eux, puisqu'ils se rapportent au dénouement insatisfaisant ou désagréable auquel peut s'attendre une personne. Toutefois, le mécanisme qui consiste à « faire confiance » (à quelqu'un ou à quelque chose) comporte la prise en compte des dangers associés à une situation en particulier (Luhman, 1988). Si une personne agit malgré les risques perçus, le dénouement négatif possible et la déception qui pourrait s'ensuivre, on dit qu'elle a fait confiance (à quelqu'un ou à quelque chose). Par contre, le mécanisme qui consiste à « avoir confiance » (en quelqu'un ou en quelque chose) comporte le fait de s'appuyer sur ses croyances pour prendre des décisions et éviter les dangers perçus (Luhman, 1988). Pour ce qui est de « faire confiance », nous nous blâmons nous-mêmes pour une déception; nous aurions dû savoir à qui ou à quoi faire confiance. Pour ce qui est d'« avoir confiance », nous jetons le blâme sur des circonstances externes (Meyer et Ward, 2009).

Si nous comparons les concepts « avoir confiance » et « faire confiance » en ce qu'ils ont trait à la mesure de la satisfaction à l'égard de la police, nous pourrions dire que « avoir confiance » englobe les opinions ou attitudes de la population envers la capacité de la police à assumer ses fonctions. La population a confiance que cette institution sociétale fera son travail. En revanche, elle *fait* confiance aux policiers (Bradford et Jackson, 2010; Jackson 2009; Stanko et coll., 2012). Autrement dit, « avoir confiance » consiste en grande partie, pour la population, à avoir une considération passive envers la police (Stanko et coll., 2012 : 321). « Faire confiance » consiste plutôt en une opinion qui fait partie intégrante de la relation entre la police et la population et qui repose sur les relations interpersonnelles que les personnes ont (ou estiment avoir) avec la police (Stanko et coll., 2012 : 321).

Dans les recherches relatives à la mesure du rendement des services de police, l'expression « faire confiance » à la police est souvent utilisée à la place de « avoir une opinion favorable » de la police et de « avoir confiance » en la police, ce qui est une erreur. Souvent, ces trois concepts sont utilisés de manière interchangeable et se rapportent à l'opinion de la population relativement à sa satisfaction à l'égard de la police, à la légitimité de la police, à la confiance qu'elle a en la police, à la confiance qu'elle fait à la police, etc. (Jackson, 2009). Bien que l'idée de faire confiance à la police soit liée au fait d'« avoir une opinion favorable » de la police et au fait d'« avoir confiance » en la police, il s'agit d'un concept beaucoup plus puissant, qui mesure des perceptions et des attitudes assez différentes. Il s'agit d'un mécanisme actif plutôt que passif, au moyen duquel la population perçoit son service de police. Prenons encore une fois l'exemple de la relation entre un patient et son médecin. Un patient peut avoir une bonne impression d'un médecin en raison de son professionnalisme. Il peut aussi avoir la confiance que le médecin pourra détecter une maladie qu'il aurait et la guérir. Cependant, si la situation exige une intervention chirurgicale, le patient ne mettra peut-être pas sa vie entre les mains du même médecin à cause d'expériences qu'il a pu avoir et des risques associés aux interventions complexes.

Nous pouvons donc supposer que, puisque l'idée de faire confiance à quelqu'un ou à quelque chose est un concept plus concret et puissant, les questions sur la satisfaction proposant, dans leur choix de réponses, le terme « faire confiance à » obtiendraient des résultats moins positifs que les questions proposant « avoir une opinion favorable de » et « avoir confiance en ». Il faut toutefois mener plus de recherche pour confirmer cette hypothèse.

Pratique exemplaire : *Les concepts de « satisfaction », d'« avoir confiance en » et de « faire confiance à » sont trois concepts liés, mais distincts. Ces termes ne peuvent pas être utilisés de manière interchangeable. Le même terme doit être utilisé (normalisé) par rapport à une période ou un espace donné, afin de pouvoir faire des comparaisons.*

Pratique exemplaire : *Le concept de « faire confiance à » la police est le plus puissant de tous les concepts. On peut donc soutenir qu'il devrait donner la mesure la plus juste de l'opinion qu'a le public de la police. Dans la mesure du possible, utiliser le terme « faire confiance à » au lieu de « avoir confiance en » ou de « satisfaction ».*

La dernière difficulté méthodologique engendrée par le fait de demander à une personne si elle a une opinion favorable de la police, si elle a la confiance que la police fait du bon travail ou si elle fait confiance à la police est qu'on « force » les gens à donner leur opinion sur un sujet qu'ils ne connaissent ou ne comprennent peut-être pas bien ou sur lequel ils n'ont tout simplement pas d'opinion. Cette contrainte méthodologique revient souvent dans le domaine de la recherche sur l'opinion publique, mais, dans le cas présent, ses répercussions sont amplifiées vu la nature plus sérieuse du sujet de la confiance que l'on a en la police et de la confiance que l'on fait à la police. Les personnes interrogées pourraient donner des réponses qui ne reflètent pas réellement leur opinion sur la question si elles se sentent « forcées » de répondre. Les ouvrages sur le sujet suggèrent plusieurs façons de pallier cette lacune, notamment en remplaçant le « pas d'opinion » habituel par une réponse moins catégorique, plus invitante, comme « ou n'avez-vous peut-être pas réfléchi à la question récemment? » (Gallagher et coll., 2001). Une question filtre pourrait également être intégrée au sondage. Celle-ci demanderait à la personne dans quelle mesure elle a réfléchi, ces derniers temps, au rendement du service de police. Si ce type de question était posée aux personnes interrogées avant de leur poser une question sur la confiance qu'elles ont en la

police ou la confiance qu'elles font à la police, les chercheurs pourraient mieux classer l'opinion des personnes interrogées pendant l'analyse des résultats du sondage (Gallagher et coll., 2001).

Pratique exemplaire : *Utiliser une formulation moins catégorique, comme « ou n'avez-vous peut-être pas réfléchi à la question récemment? », au lieu de l'habituel « pas d'opinion » et l'offrir comme catégorie au lieu de l'omettre et de coder les commentaires des personnes interrogées.*

Questions spécifiques sur le rendement des services de police

Il ne fait aucun doute que les questions générales sur le rendement des services de police ne donneront qu'une idée vague de l'opinion des citoyens sur la police. Plus les questions sont générales, plus les réponses sont positives (Gallagher et coll., 2001), comme le démontre l'exemple concernant « avoir une opinion favorable de la police » et « avoir la confiance que la police fait du bon travail ». Le principal défaut des questions générales est qu'elles ne permettent pas de savoir de quels aspects du rendement des services de police est satisfaite ou insatisfaite la population.

Les sondages d'opinion réalisés de nos jours au Canada et dans les autres pays occidentaux recèlent d'exemples de questions spécifiques sur le rendement des services de police (vous trouverez des exemples dans l'annexe). Dans une certaine mesure, tous les exemples donnés mesurent le rendement des services de police selon les sept aspects du travail policier. Malheureusement, peu de recherches ont été réalisées sur la validité et la fiabilité des questions des sondages d'opinion portant sur le rendement des services de police (Maguire et Johnson, 2010). On ne devrait peut-être pas s'étonner de la situation étant donné que le rendement des services de police est habituellement évalué, en grande partie, par des mesures traditionnelles, comme le taux de criminalité, le taux de solution des crimes, le nombre d'arrestations et les délais d'intervention, que l'on complète parfois au moyen de questions générales sur la confiance envers la police (Coleman, 2012). Les chercheurs ont commencé il y a tout juste vingt ans à examiner la possibilité d'utiliser des mesures plus précises pour le rendement des services de police grâce aux sondages d'opinion. Les ouvrages consacrés au domaine font référence à très peu de travaux préliminaires examinant la signification des questions et voulant savoir si elles mesurent ce qu'elles doivent mesurer et si elles le font bien.

Trois études notables ont été réalisées afin de conceptualiser et de mettre à l'essai les mesures du rendement des services de police qu'évaluent les sondages d'opinion. Il y a l'étude de Maguire et Johnson (2010), aux États-Unis, qui a tiré ses questions de concepts théoriques et les a mises à l'essai à la lumière des six aspects établis par Mastrofski qui font des services de police une industrie de services,⁵ l'étude de Coleman (2012), au Canada, qui a interrogé des intervenants des services de police afin de générer et d'analyser des facteurs pouvant contribuer au rendement des services de police, et l'étude de Jackson et coll. (2011), au Royaume-Uni et en Europe, qui a créé, mis à l'essai et mis en œuvre des indicateurs européens pour la confiance accordée aux systèmes juridiques.

⁵ Les six aspects de Mastrofski (1999) décrivent les caractéristiques des services de police : capacité d'attention, fiabilité, capacité de réaction, compétences, façon de se conduire et impartialité.

Élaborer des questions à partir de concepts théoriques

Selon Maguire et Johnson (2010), la recherche sur la façon de mesurer la perception qu'a le public du rendement des services de police s'appuie sur quatre éléments : a) la qualité du service; b) la justice; c) le concept de la satisfaction globale de la population envers le gouvernement, les organismes gouvernementaux et la fonction publique; d) la légitimité.

Les chercheurs s'intéressant au premier élément, la qualité du service, ont créé des mesures normalisées pour évaluer la qualité des services offerts par les entreprises de services traditionnelles (Parasuraman et coll., 1988). Certains de ces chercheurs ont appliqué ces mesures au secteur des services policiers pour essayer de mesurer le rendement des services de police (Donnelly et coll., 2006; Reisig et Chandek, 2001; Webb, 1998). Bien que les services de police aient quelques caractéristiques en commun avec les entreprises qui se consacrent seulement au service à la clientèle, plusieurs différences les distinguent de ces entreprises. Contrairement à la plupart des entreprises de services à la clientèle, les services de police sont autorisés par le gouvernement à recourir à la force, y compris à la force mortelle, ils détiennent le monopole du marché dans lequel ils exercent leurs « activités » et ils font affaire avec des « clients » involontaires. Mesurer la qualité des services offerts à la population pourrait tout de même être un indicateur utile du rendement des services de police.

Le deuxième élément sur lequel s'appuie la recherche sur les perceptions à l'égard du rendement des services de police est celui de la justice. Greenberg (1987), un éminent théoricien en matière de justice, a divisé la notion de justice en trois catégories mesurables : a) la justice en matière de procédure, qui décrit si les citoyens ont l'impression que le processus judiciaire menant au dénouement s'est déroulé de manière juste et équitable; b) la justice interactionnelle, qui décrit si l'interaction entre un citoyen et un représentant du système juridique est juste et équitable; c) la justice distributive, qui détermine si le résultat du processus judiciaire est juste et équitable (Maguire et Johnson, 2010). Puisque, dans notre société, la police joue un rôle clé dans l'administration de la justice, il serait important de mesurer son rendement dans ce domaine. Quelques études notables se sont penchées sur les répercussions qu'a la perception de la justice sur le respect des lois et des autorités juridiques (Reisig et Lloyd, 2009; Reisig et coll., 2007; Sunshine et Tyler, 2003; Tyler et Huo, 2002).

Le troisième élément est celui de la satisfaction de la population envers le gouvernement, les organismes gouvernementaux et la fonction publique. La recherche réalisée dans ce domaine diffère de celle menée dans les deux autres domaines, puisqu'elle s'intéresse à la notion élargie de la satisfaction globale de la population et tient compte du fait que bon nombre de citoyens, voire la plupart, n'ont jamais de contacts avec le gouvernement ou ses organismes, dont les services de police (Maguire et Johnson, 2010). Elle évalue donc le sentiment global de la population envers les autorités ou les représentations symboliques associées aux institutions. Au contraire, la qualité du service et la justice portent plutôt sur les opinions des personnes étant entrées en contact direct avec une entreprise de services ou un organisme du système juridique en particulier. Un grand nombre de questions, prenant diverses formes et portant sur la satisfaction du public à l'égard du gouvernement et des services de police, sont actuellement posées dans plusieurs sondages d'opinion (Gallagher et coll., 2001).

Enfin, la légitimité de la police est le quatrième élément sur lequel s'appuie la recherche sur la perception du rendement des services de police. La légitimité peut être perçue comme une

caractéristique d'une institution sociale qui incitera le public à respecter son autorité ou à s'y soustraire (Tyler et Huo, 2002). En ce qui concerne la police, Skogan et Frydl (2004) font remarquer que la façon dont les policiers se comportent peut soit nuire à la légitimité de l'institution, soit la consolider. Si la population met en doute la légitimité de la police, cela peut entraîner un non-respect des lois et une contestation de l'autorité de la police, et même de l'hostilité envers les policiers. Si cela s'avère exact, il serait alors très important de mesurer la perception qu'a le public de la légitimité de la police. Les questions concernant l'opinion des citoyens sur le respect des lois, leur scepticisme quant à l'autorité morale dont disposent les organismes gouvernementaux et la police pour agir et leur soutien global envers ces institutions servent à mesurer le concept de légitimité (Maguire et Johnson, 2010).

Maguire et Johnson (2010) ont voulu combiner la théorie et les recherches réalisées à propos de ces quatre éléments pour créer des indicateurs uniques de la perception qu'a la population des services de police. Ils ont combiné ces quatre éléments afin de mettre à l'essai le modèle de Mastrofski (1999), un modèle comportant six aspects du travail policier. Ils en ont tiré 27 indicateurs de la qualité des services et de la satisfaction à l'égard des services de police⁶. Ils ont fait parvenir le sondage, par la poste, aux habitants d'une petite banlieue dans l'État de la Virginie, aux États-Unis. En tout, 374 questionnaires ont été envoyés et 138 ont été remplis. Une analyse factorielle confirmatoire a été réalisée sur les données générées afin de déterminer si les six aspects du modèle de Mastrofski étaient appuyés par des indicateurs uniques; les résultats ont démontré qu'ils ne l'étaient. Maguire et Johnson ont supposé que les facteurs uniques n'étaient pas soutenus pour trois raisons. D'abord, la collectivité ayant reçu le questionnaire de sondage se composait en grande partie de familles aisées et homogènes; les taux de criminalité et de désordre y étaient peu élevés. Ensuite, les interactions entre les citoyens et les policiers mentionnées par les répondants dans le sondage étaient rares et de faible intensité, ce qui pouvait influencer la profondeur des opinions des personnes interrogées concernant les services de police. Enfin, les auteurs ont utilisé, pendant l'étude, une stratégie d'échantillonnage hybride. Ils ont voulu recueillir des données sur les récents contacts qu'auraient eus les citoyens avec la police, mais ont tout de même posé des questions générales qui allaient au-delà des interactions récentes, ce qui a peut-être éloigné les auteurs de la spécificité recherchée. Malgré le manque de soutien pour les facteurs uniques, cette recherche est l'un des rares exemples de travail scientifique voulant mettre à l'essai, de façon empirique, les indicateurs de la perception qu'a le public de la police en fonction d'un modèle théorique.

Élaborer des questions en collaboration avec des intervenants en matière de services de police

Alors que l'étude de Maguire et Johnson (2010) cherchait à créer des mesures de rendement des services de police à partir d'une base théorique solide, l'approche adoptée par Coleman (2012) visait l'analyse des opinions qu'ont les intervenants dans le domaine des services de police sur la mesure du rendement des services de police. Ces intervenants sont, selon Coleman, [TRADUCTION] « les dirigeants policiers, les représentants élus municipaux, les membres des autorités de gouvernance policière, les hauts fonctionnaires des administrations municipales et des gouvernements provinciaux et les membres du public » (Coleman, 2012 : 81). Par cette étude, Coleman voulait créer un modèle unifié pour toutes les études ultérieures qui s'intéresseraient à la

⁶ Pour consulter la liste complète des indicateurs, consulter l'étude de Maguire et Johnson (2010).

mesure du rendement des services de police, vu le peu d'études ayant été faites sur la conception et la mise en œuvre de mesures contemporaines du rendement des services de police.

Coleman (2012) a adopté une approche quantitative déductive au moyen de laquelle il a pu, en s'appuyant sur des concepts théoriques, créer quelques facteurs mesurables et a conçu une enquête préparatoire composée de 21 questions et de plusieurs sous-questions qu'il a formulées en s'aidant des ouvrages sur le sujet. Il a invité 4 285 intervenants en matière de services de police au Canada à répondre au questionnaire en ligne, et 560 d'entre eux y ont répondu. Les réponses ont été soumises à une analyse factorielle exploratoire et à une analyse en composantes principales ainsi qu'à d'autres méthodes d'analyse (analyse parallèle et analyse de fiabilité et de cohérence interne) normalement utilisées lorsqu'un chercheur veut créer des facteurs ou des indices composites.

Les résultats générés par l'analyse de Coleman ont révélé qu'il y avait sept facteurs de mesure du rendement des services de police. Les voici en ordre de pertinence :

1. Légitimité du service de police local
2. Leadership et gestion du service de police local
3. Application de la loi par le service de police local
4. Le sentiment de sécurité que ressent la collectivité
5. Criminalité et désordre social dans la collectivité
6. Inconduite de la part des employés du service de police local
7. Relations qui profitent tant à la police qu'à la collectivité

Les recherches de Coleman (2012) aident les dirigeants des services de police, tant au Canada qu'à l'étranger, à créer des cadres de rendement des services de police et à améliorer les cadres existants. L'objectif de Coleman n'était pas de formuler des questions qui composeraient les sondages sur le rendement des services de police. Il ne voulait pas, non plus, évaluer l'opinion de la population générale, mais plutôt évaluer la perception d'un groupe d'experts en application de la loi et de représentants des divers ordres de gouvernement. Son travail a tout de même contribué considérablement aux connaissances sur le rendement des services de police mesuré au moyen de l'opinion du public. Les facteurs cernés lors de son analyse pourraient éventuellement servir de base solide pour la création de questions de sondages d'opinion publique.

Élaborer des questions en collaboration avec un groupe pluridisciplinaire d'experts

Le travail de Jonathan Jackson et de ses collaborateurs, qui ont appliqué une approche conceptuelle quelque peu différente, a contribué, au Royaume-Uni et en Europe, à la création et à la réalisation de la vague 5 de l'Enquête sociale européenne (ESS) (Jackson et coll., 2011). Les auteurs ont élaboré cette vague et ont mené l'enquête d'un bout à l'autre de l'Europe afin de recueillir des données normalisées et comparables sur les indicateurs sociaux de la confiance qu'accorde la population au système juridique partout en Europe, notamment à la police.

Le modèle conceptuel utilisé par Jackson et ses collaborateurs pour créer ces indicateurs se fonde sur les notions de confiance et de légitimité. Selon les auteurs, la confiance accordée à la police et au système juridique dans son ensemble est une notion concrète pouvant être mesurée. Ils ont déconstruit la notion de confiance en partant de sa définition générale, soit le fait qu'une personne

accepte une situation vulnérable en espérant que cette situation se résolve de manière positive, pour ensuite restreindre la notion (le fait que la société croit que les services de police comprennent bien les citoyens auprès desquels ils travaillent, qu'ils ont de bonnes intentions envers ces derniers et qu'ils ont les compétences nécessaires pour prendre des mesures données dans une situation donnée (Jackson et coll., 2011 : 270). Les auteurs ont également précisé que faire confiance à la police signifie croire que les policiers agissent de façon appropriée et qu'ils ont les compétences techniques nécessaires (dans les fonctions qui leur sont assignées compte tenu des rapports et des systèmes sociaux) pour assumer leurs obligations de fiduciaire (c'est-à-dire de mettre, dans certaines situations, l'intérêt de l'autre devant le sien) (Jackson et coll., 2011 : 270).

Jackson et ses collaborateurs ont continué de déconstruire la notion de confiance après la réalisation de la vague 5 de l'ESS. Inspirés par le travail de Tyler et Hou (2002), qui examine la confiance basée sur les motifs, et la recherche qualitative menée par Stoutland (2001 : 233) sur la confiance qu'accorde les habitants de Boston, dans l'État du Maine, au service de police, Jackson et ses collaborateurs ont poussé leur recherche plus loin et ont dégagé quatre aspects de la notion de confiance : a) aspect 1 : priorités; b) aspect 2 : compétences; c) aspect 3 : fiabilité; d) aspect 4 : respect (Stanko et coll., 2012 : 321-322).

- Aspect 1 : Ont-ils (nos alliés actuels ou potentiels) les mêmes priorités et intentions que nous? Pouvons-nous nous fier à la police pour avoir les mêmes priorités que nous? Pouvons-nous compter sur la police pour se soucier de nos préoccupations lorsqu'elle planifie et met en œuvre des politiques pour lutter contre le crime dans notre quartier?
- Aspect 2 : Les policiers sont-ils compétents? Ont-ils les connaissances et les aptitudes nécessaires pour assumer le rôle qui leur incombe? Comprennent-ils les enjeux? Pouvons-nous avoir la certitude que la police a les connaissances et les aptitudes requises pour assurer l'application des lois, lutter contre le crime et maintenir un niveau élevé de sécurité, et ce, de façon efficace et méthodique?
- Aspect 3 : Pouvons-nous nous fier à eux pour assumer leurs responsabilités? Même si leurs intentions sont louables, ont-ils les ressources nécessaires pour respecter leurs promesses? Pouvons-nous faire confiance à la police pour qu'elle ait les ressources nécessaires en vue de maintenir un faible taux de criminalité et un niveau élevé de sécurité?
- Aspect 4 : Sont-ils respectueux? Pouvons-nous faire confiance à la police pour qu'elle soit respectueuse, courtoise et équitable dans ses interactions avec nous?

Jackson et ses collaborateurs, en se reportant à leur travail en vue de créer des indicateurs européens de confiance et de légitimité, ont déconstruit également la notion de légitimité. De façon générale, ils ont défini la légitimité comme [TRADUCTION] « le droit [qu'a une institution] de gouverner et la reconnaissance de ce droit par les personnes gouvernées » (Jackson et coll., 2011 : 271; consulter aussi Jackson et Bradford, 2010b). Ils ont ensuite restreint la définition pour l'appliquer au système juridique et aux services de police. La légitimité repose ainsi sur la reconnaissance par les citoyens [TRADUCTION] « du droit qu'a le système de justice pénale d'exister et [sur] la justification du droit qu'a le système de justice pénale de définir les lois, d'exercer son pouvoir en ayant recours à la force comme moyen de coercition et de punir les gens qui commettent des actes illégaux » (Jackson et coll., 2011 : 271; consulter aussi Jackson et Bradford, 2010b). On peut affirmer que la police est légitime aux yeux du public lorsque : a) la population se sent obligée de respecter l'autorité de la police et la loi; b) la population a

l'impression que la police a les mêmes valeurs morales qu'elle; c) la population a l'impression que la police (et le système juridique) se conforme aussi à ses propres règles.

À la lumière de ces travaux théoriques et conceptuels, Jackson et ses collaborateurs (2011) ont défini la confiance comme [TRADUCTION] « la croyance que la police et les tribunaux ont de bonnes intentions et ont les compétences requises pour assumer les fonctions pour lesquelles la population leur fait confiance » (Jackson et coll., 2011 : 273). Ils ont défini la légitimité comme [TRADUCTION] « a) un consentement par écrit; b) le caractère justifiable normatif de l'autorité; c) la légalité des actes » (Jackson et coll., 2011 : 273). Le processus complexe et contraignant visant à transformer ces définitions conceptuelles en questions concrètes pour l'ESS s'est déroulé en 13 étapes. Voici certaines de ces étapes : des entretiens cognitifs ont été réalisés; des experts travaillant dans des domaines connexes ont suggéré des questions; un groupe pluridisciplinaire d'experts a examiné ces questions; les questions ont été évaluées à l'aide du logiciel Survey Quality Predictor Program (SQP), dont l'objectif est d'évaluer la validité et la fiabilité des questions; et les concepteurs ont procédé à une autre révision des questions. Ces étapes ont été répétées afin que la création de nouvelles questions pour les enquêtes suive une approche itérative. Une fois la formulation des questions arrêtée, celles-ci ont été mises à l'essai lors de deux études pilotes menées auprès d'un groupe-échantillon au Royaume-Uni et en Bulgarie. Les résultats des études pilotes ont été méticuleusement analysés pour voir quelles questions n'avaient pas obtenu de réponse, pour établir la variabilité d'échelle du sondage, pour cibler la structure des facteurs, pour trouver des corrélations, etc. Les résultats ont par la suite été soumis au groupe d'experts pour qu'il les passe une dernière fois en revue.

Le processus entrepris par Jackson et ses collaborateurs pour créer, mettre à l'essai et mettre en application des questions est un bon exemple de la façon dont les concepts théoriques peuvent être transformés en indicateurs mesurables de la perception qu'a le public du rendement des services de police ou, plus simplement, de la façon dont on élabore de bonnes questions de sondage. Les questions qui ont été incluses dans l'ESS sont des mesures valides et fiables; les chercheurs qui utilisent les données recueillies par l'Enquête ont donc la certitude que ces données mesurent ce qu'elles sont censées mesurer (validité) et qu'elles le font correctement (fiabilité). Puisque les indicateurs ont été élaborés afin de comparer les opinions des citoyens relativement aux systèmes juridiques européens, certains systèmes juridiques de l'Europe de l'Est étant peut-être toujours corrompus ou malhonnêtes, les questions de l'Enquête ne peuvent pas toutes s'appliquer au contexte canadien. Par exemple, il n'est probablement pas très utile de poser des questions concernant la corruption des services de police au Canada, comme « Les décisions et les actions de la police sont indûment influencées par les pressions qu'exercent les partis politiques et les politiciens » (échelle indiquant l'accord de la personne) ou « Selon vous, à quelle fréquence les policiers de/du [pays] acceptent-ils des pots-de-vin? ». Cependant, des questions concernant la légitimité de la police pourraient s'appliquer au Canada, comme « Dans quelle mesure devez-vous... (1) soutenir les décisions de la police même si vous n'êtes pas d'accord avec celle-ci? (2) vous plier aux demandes de la police même si vous ne comprenez pas les raisons ou n'êtes d'accord avec la police? (3) faire ce que vous demande la police même si vous n'aimez pas la façon dont elle vous traite? »⁷.

⁷ Les questions qui ont été élaborées et testées peuvent être consultées dans l'étude de Jackson et coll. (2010) ou au lien suivant : http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1717924. Les questions se trouvent également à l'annexe.

Pratique exemplaire : *Utiliser, dans la mesure du possible, une méthode d'analyse factorielle pour regrouper divers concepts en facteurs à partir desquels des questions peuvent être créées.*

Pratique exemplaire : *En transformant des concepts ou des facteurs en indicateurs mesurables, c'est-à-dire en questions, utiliser des méthodes adéquates pour vérifier la validité et la fiabilité de ces questions. Un groupe d'experts ou d'intervenants devrait participer à l'élaboration de nouvelles questions, et celles-ci devraient être soumises à des examens rigoureux. Un logiciel, comme SQP, peut servir à vérifier la validité et la fiabilité des questions. Les questions devraient être mise à l'essai grâce à des études pilotes, puis soumises aux experts pour une dernière révision.*

Sondages d'opinion sur le rendement des services de police au Canada

Statistique Canada mène, chaque année, l'Enquête sociale générale (ESG) dont les cycles se répètent aux cinq ans. Le cycle sur la victimisation de l'ESG⁸ prévoit déjà six questions sur la satisfaction de la population canadienne envers les services de police, et ces questions sont posées tous les cinq ans; les réponses peuvent donc être comparées au fil du temps. Même si ces six questions génèrent une bonne mesure normalisée dont le Canada a grandement besoin pour évaluer la perception qu'a la population des services de police locaux, elles ne mesurent pas le rendement des services de police pour tous les aspects de son travail, et elles ne peuvent pas le faire. À l'heure actuelle, ces questions sont le seul outil de comparaison dont nous disposons pour évaluer la perception qu'a le public du rendement des services de police au Canada.

Outre les six questions de l'ESG, la plupart des services de police municipaux font eux-mêmes mener, une ou deux fois par année, des sondages d'opinion au sein de leur collectivité; ces sondages comportent beaucoup de questions générales et spécifiques sur le rendement des services de police. De nombreuses questions tirées de sondages menés sur divers services de police municipaux du Canada ont été examinées pendant la rédaction du présent rapport et peuvent être consultées à l'annexe. Même un survol de ces questions permet de constater que la majorité des questions qui doivent mesurer un même concept ne sont pas formulées de la même façon, n'ont pas la même catégorisation de réponses et ont des échelles de réponse différentes (échelles à quatre points et échelles à cinq points).

Prenons, comme exemple, les questions d'ordre général qui ont été posées sur la satisfaction globale du public envers les services de police de sept villes canadiennes, un service de police provinciale et la GRC⁹. Ces questions mesurent toutes la satisfaction globale de la population à l'égard de la police. Elles comprennent le mot « satisfaction » ou, dans de rares cas, le mot « confiance », mais leur formulation n'est jamais la même. La formulation de la catégorisation des réponses ainsi que leur échelle de réponse diffèrent aussi d'une question à l'autre, allant de trois à cinq catégories de réponses, ce qui rend impossible la comparaison des réponses. Autrement dit, on ne peut se servir des réponses à ces questions pour comparer le degré de satisfaction globale de la population envers le service de police d'une région à l'autre.

⁸ Pour voir la formulation des questions, consulter l'annexe ou le lien suivant

http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3Instr.pl?Function=assembleInstr&lang=en&Item_Id=54684#qb82501

⁹ Consulter l'annexe pour voir la liste complète des questions.

Le tout devient encore plus complexe lorsqu'on s'attarde aux questions spécifiques sur le rendement des services de police, puisque les concepts à mesurer sont nombreux et plus complexes. Comme c'est le cas pour les questions générales sur la satisfaction à l'égard de la police, bon nombre des questions spécifiques se ressemblent entre elles puisqu'elles mesurent des concepts semblables. La formulation de ces questions et les catégories de réponses qu'elles proposent, ainsi que l'échelle de ces catégories de réponses, diffèrent d'une question à l'autre. Il est donc impossible de les comparer les unes aux autres ou avec la moyenne nationale. L'une des questions considère la catégorie « plutôt [bien] » comme un point médian, alors que d'autres questions considèrent la réponse « plutôt [satisfait] ou « une certaine confiance » comme une réponse faisant partie des catégories supérieures de l'échelle. De plus, certaines échelles impaires ont bel et bien un point médian neutre, dans le style « ni l'un ni l'autre », mais d'autres offrent plutôt le choix « ne sait pas », qui n'est consigné que si cette réponse est choisie par la personne interrogée.

Pratique exemplaire : Dans une échelle impaire, le point médian doit être une réponse véritablement neutre et offerte à la personne en guise d'option. « Plutôt » n'est pas une réponse neutre. Pour les réponses neutres, utiliser « ni l'un ni l'autre » ou « neutre » afin de vraiment refléter la neutralité de la catégorie.

Pratique : Une échelle à cinq catégories est préférable à une échelle à trois catégories puisqu'elle génère des données plus diversifiées. Il faut éviter les échelles à quatre catégories, puisqu'il est impossible d'y inclure une réponse neutre.

L'idée d'« avoir confiance » apparaît rarement dans les questions générales sur le rendement des services de police des sondages au Canada. Les questions portent davantage sur la notion de « satisfaction » envers la police. En ce qui concerne les questions spécifiques, la plupart d'entre elles cherchent à connaître le niveau de satisfaction à l'égard des activités de la police ou demandent à la personne interrogée si elle est en accord ou en désaccord avec un énoncé décrivant le travail de la police. Quelques questions demandent aux personnes interrogées si, selon elles, la police fait « du bon travail » ou « du mauvais travail » dans certaines facettes de leur travail. Dans la version anglaise des questions posées par la GRC, le mot « trust » n'apparaît qu'une seule fois, et les mots « trust » et « confidence » sont utilisés de manière interchangeable. Dans la version française, on n'utilise que le mot « confiance »¹⁰.

Presque tous les services de police du Canada posent leurs propres questions spécifiques sur la perception qu'a le public du rendement des services de police. Ces questions sont élaborées par les employés de ces services ou par une firme de sondage responsable de l'enquête. Il existe de grandes disparités entre les diverses questions spécifiques qui sont actuellement posées sur le rendement des services de police; toutes les questions qui ont été analysées ont une formulation et une catégorisation différentes. Il est intéressant de noter que seulement deux services de police canadiens parmi tous ceux examinés, le service de police de Regina et le service de police d'Edmonton, ont posé les mêmes questions concernant la satisfaction du public à l'égard de la police que celles que pose Statistique Canada dans le cycle quinquennal sur la victimisation de l'ESG. Les chercheurs responsables de l'enquête ont ainsi pu comparer l'opinion des habitants de Regina et d'Edmonton sur leurs services de police aux résultats nationaux. Aucune autre comparaison ne peut être faite en raison des disparités entre les questions et les catégories de réponses.

¹⁰ La question en français : J'ai confiance envers la GRC

Pratique exemplaire : *Formuler les questions en utilisant les expressions « avoir confiance en » et « faire confiance à » au lieu du mot « satisfaction ». L'idée d'« avoir confiance » est plus puissante que celle de « satisfaction » et celle de « faire confiance » est encore plus puissante que l'idée d'« avoir confiance ». Utiliser des concepts plus puissants permettra de brosser un portrait juste et près de la réalité concernant l'opinion du public sur la police.*

Pratique exemplaire : *Les sondages d'opinion devraient poser des questions normalisées ayant les mêmes catégories de réponses concernant le rendement de la police. Ainsi, les réponses à ces questions pourront être comparées entre diverses époques et divers endroits et pourront être comparées à la moyenne nationale.*

Suggestions de recherches supplémentaires

Il y a plus de dix ans, un groupe d'étudiants universitaires a dressé un portrait complet de l'image publique de la police aux États-Unis (Gallagher et al, 2001). Dans cette étude, les auteurs réclament la mise en œuvre d'un outil normalisé pour la recherche à l'échelle nationale appelé *Uniform Public Opinion Poll on Policing* [sondage d'opinion normalisé sur les services policiers] (UPOPP). La portée de cet outil couvrait l'ensemble des États-Unis à l'aide de questions normalisées sur l'opinion du public des services policiers. D'un État à l'autre et d'une année à l'autre, les questions étaient semblables. Malheureusement, le projet ne s'est jamais concrétisé en raison de difficultés financières. Toutefois, si le projet devait être mis sur pied, l'élaboration d'indicateurs pour le sondage devrait faire l'objet d'un processus rigoureux de consultation et de validation semblable à celui que Jackson et ses collègues ont entrepris en Europe (2011).

Comme la mise en œuvre de sondages d'opinion peut être dispendieuse, car chaque question supplémentaire augmente le coût total du sondage, une approche rentable et efficace serait d'utiliser un moins grand nombre de mesures, mais des mesures plus précises. De bons exemples de cette approche sont les mesures discutées par Maguire et Johnson (2010) ou créées par Johnson et ses collègues (2011), qui sont des mesures simples de la perception du public du rendement des services de police. Afin d'établir ces indicateurs, une analyse factorielle confirmatoire pourrait être effectuée sur les données existantes recueillies par les services de police. Les données devraient être composées de multiples questions spécifiques qui, du moins en apparence, évaluent des concepts semblables. Sensiblement comme l'approche utilisée par Maguire et Johnson (2010), l'analyse factorielle confirmatoire serait, par la suite, utilisée pour regrouper les questions spécifiques en facteurs, ce qui permettrait au chercheur de déterminer les mesures simples qui s'appliqueraient.

Pratique exemplaire : *Il est préférable de poser un moins grand nombre de questions sur le rendement des services de police, mais de poser des questions plus précises. De bons exemples de cette approche sont les mesures discutées par Maguire et Johnson (2010) ou créées par Johnson et ses collègues (2011), qui sont des mesures simples de la perception du public du rendement des services de police.*

Le modèle proposé par Gallagher et coll. (2001) ou celui entrepris par Jackson et coll. (2011) pourrait être une autre approche, plus complexe, pour mettre en œuvre et à l'essai les indicateurs de rendement des services de police évalués dans le sondage. L'étude pourrait commencer avec des groupes de discussion qui demanderaient aux citoyens d'une collectivité ce qu'ils entendent par « satisfaction » et par « confiance » par rapport aux services de police. Les données abondantes recueillies par ces groupes de discussion pourraient ensuite être révisées par un conseil d'experts des services de police, du monde universitaire et du gouvernement dans le but de formuler des questions spécifiques sur le rendement des services de police. Il faut souligner que cette pratique consultative existe dans certains services de police du Canada; dans le cadre d'initiatives pour établir ou améliorer leur cadre d'évaluation du rendement actuel; d'autres services consultent leurs pairs dans des comités spéciaux organisés dans la communauté policière (Kiedrowski et coll., 2013).

Autrement, les questions actuelles (vous trouverez des exemples dans l'annexe) peuvent être soumises au conseil d'experts pour qu'il les révise et formule des recommandations. L'étape suivante est un processus semblable à celui entrepris par Jackson et coll. (2011). Un tel projet pourrait impliquer de mettre à l'essai les questions à l'aide du logiciel SQP pour vérifier leur validité et leur fiabilité, et ensuite de les soumettre au conseil d'experts pour qu'il les révise en profondeur. Une fois les questions formulées, elles pourraient être mises à l'essai dans une étude pilote, et les résultats obtenus pourraient être analysés en détail par rapport aux questions demeurées sans réponse, à la variabilité d'échelle, à la structure des facteurs, aux corrélations, etc. Les résultats de l'analyse pourraient, par la suite, être renvoyés à un conseil d'experts pour les révisions définitives. Et finalement, au terme de cette étape, les questions définitives pourraient être construites.

À la suite de toutes ces étapes itératives, les indicateurs obtenus pourraient faire partie d'un sondage national au Canada; il existe un sondage dans lequel ces questions pourraient être posées, l'Enquête sociale générale (ESG), administrée par Statistique Canada¹¹. Autrement, un protocole de sondage pourrait être établi pour les partenaires des services de police et pourrait mener à des synthèses ou des métaanalyses ultérieures des résultats. Chacun des services de police aurait également une banque de questions valides et fiables qu'il pourrait utiliser pour ses propres sondages locaux. Cette méthode leur permettrait de mieux évaluer comment leurs citoyens perçoivent leur service de police. Bien que ce processus soit très long et onéreux, les sondages auprès des Canadiens et des Canadiennes permettraient d'obtenir des indicateurs solides, normalisés et comparables en matière de rendement des services de police.

¹¹ L'ESG pose déjà six questions sur le rendement de la police.

Conclusions

Les services policiers sont responsables de nombreuses activités et sont impliqués dans celles-ci. Seulement une minorité d'entre eux s'occupent de crimes graves (Marx, 1976; Statistique Canada, 2014). En fait, selon les appels faits à la police, la majorité des appels du public ne concernent pas du tout des crimes, mais plutôt le maintien de l'ordre, des demandes de renseignements et des activités liées au service (Ericson, 1982). On demande de plus en plus aux services de police de faire preuve de fiabilité et de responsabilisation, ce qui a entraîné le besoin de créer des mesures quantifiables de rendement (Nuchta, 1993). Un cadre fiable et conforme axé sur le rendement des services de police permettrait d'évaluer la qualité et l'efficacité des services de police, et il évaluerait également les besoins et les priorités de la collectivité, ainsi que la capacité de la police à répondre à ces besoins. Un tel cadre d'évaluation du rendement permettrait : aux citoyens d'évaluer le service de police; aux gestionnaires de la police de mieux guider leurs organisations afin d'en faire bénéficier les citoyens au maximum; et aux policiers de connaître les attentes du public par rapport à leur travail (Moore, 2002).

Le présent rapport est axé sur un aspect de l'évaluation du rendement des services de police : le sondage d'opinion. Il soutient qu'il est très important d'évaluer la perception du public du rendement de leurs services policiers et montre que cette tâche n'est pas la plus simple. Le travail des services policiers est complexe et multidimensionnel, et il en est de même pour l'évaluation de leur rendement aux yeux du public. Autrement dit, il n'existe pas un outil ou un cadre d'évaluation sur le marché qui est adapté à tous les services (Castle, 2008; Coleman, 2012). Bien qu'un peu utiles, les questions générales sur « les opinions favorables » ou sur « la confiance » ne procurent rien d'autre qu'une vision générale de la satisfaction du public par rapport aux services policiers. Plus de questions spécifiques doivent être posées afin de comprendre les aspects des services de police qui justifient la satisfaction ou l'insatisfaction des citoyens.

Un grand nombre de questions spécifiques sur le rendement des services policiers sont déjà posées dans plusieurs sondages d'opinion. Par contre, la validité et la fiabilité de ces questions, pour la majorité, n'ont pas été vérifiées, alors leur pertinence est discutable. De plus, les questions actuelles n'ont pas été normalisées, alors il est impossible d'établir des comparaisons dans le temps et dans l'espace. Par exemple, au Canada, seulement deux services de police posent les mêmes questions qui sont posées dans l'ESG. De ce fait, il est possible de les comparer l'un à l'autre et par rapport à la moyenne nationale, ainsi que sur différentes périodes. Le reste des sondages publics portant sur la satisfaction des services policiers dans les municipalités canadiennes, que l'on trouve en ligne et qui sont compris dans la présente étude, sont composés de questions différentes qui ne permettent pas d'en comparer les résultats aux résultats des sondages des autres services de police ou à la moyenne nationale.

Il est essentiel de pousser la recherche plus loin, soit par la vérification des questions déjà utilisées ou par la création de nouvelles questions normalisées, afin d'améliorer l'évaluation de la satisfaction du public à l'égard des services que lui offre, au Canada, la police. Un projet semblable au modèle européen d'indicateurs de confiance dans le système de justice (Jackson et coll., 2011) ou de l'outil UPOPP (Gallagher et coll., 2001) est en cours pour permettre de rassembler des données pertinentes pour l'évaluation du rendement des services de police. Cette initiative pourrait fournir des indicateurs très utiles quant aux perceptions de la police et du système de justice. Bien que cette mesure représente un investissement considérable de

ressources, les indicateurs obtenus seraient finalement jugés comme fiables et valables et permettraient la comparaison dans toutes les municipalités et provinces canadiennes, et pour toutes les périodes (Lithopoulos et Rigakos, 2005). Sans indicateurs normalisés, les services de police continueront de poser des questions différentes qui ne sont pas comparables dans le temps et dans l'espace. Un manque de cohérence dans l'évaluation du rendement des services de police peut entraîner un mauvais jugement des pratiques et des politiques policières à l'échelle nationale, mener à une gestion policière inefficace, et au bout du compte, compromettre la sécurité publique des Canadiens et des Canadiennes.

Bibliographie

ABC NEWS. « Testing police honesty: A PrimeTime investigation with lost wallets » *PrimeTime Thursday*, 17 mai [émission de télévision], 2001.

ASHCROFT, J., D. J. DANIELS, et S. V. Hart. « Factors that Influence the Public Opinion of the Police », *Research for Practice* (juin 2003), National Institute of Justice, U.S. Department of Justice, [en ligne], <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/197925.pdf> (page consultée le 12 décembre 2013), 2013.

BRADFORD, B. et J. JACKSON. « Trust and Confidence in the Police: A Conceptual Review », [en ligne], <http://ssrn.com/abstract=1684508> (page consultée le 8 novembre 2013), 2010.

BRENNAN, R. J. « Municipalities pushing back against OPP costs », *The Toronto Star*. [en ligne], http://www.thestar.com/news/queenspark/2014/03/14/municipalities_pushing_back_against_opp_costs.html (page consultée le 14 avril 2014), 14 mars 2014.

CASTLE, A. « Measuring the impact of law enforcement on organized crime », *Trends in Organized Crime*, vol. 11, p. 135-156, 2008.

CBC, « Eastern Ontario communities struggle with police costs », *CBC*, [en ligne], <http://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/eastern-ontario-communities-struggle-with-police-costs-1.1308870> (page consultée le 14 avril 2014), 24 juin 2013.

CHOW, H. P.H. « Adolescent attitudes toward the police in a western Canadian city », *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 34, n° 4, p. 638-653, 2011.

CHU, D. C. et J. HUEY-LONG SONG. « Chinese immigrants' perceptions of the police in Toronto, Canada », *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 31, n° 4, p. 610-630, 2008.

CLARKE, C. A. « Between a rock and a hard place: RCMP organizational change », *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 25, n° 1, p. 14-31, 2002.

COLEMAN, T. G. « A Model for Improving the Strategic Measurement and Management of Policing: The Police Organizational Performance Index (POPI) », dissertation de doctorat, University of Regina, Saskatchewan, Canada, 2012.

CORDNER, G. W. « Police agency size and investigative effectiveness », *Journal of Criminal Justice*, vol. 17, p. 145-155, 1989.

DONNELLY, M., N.J. KERR, R. RIMMER et E.M. SHIU. « Assessing the Quality of Police Services Using SERVQUAL », *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, vol. 29, n° 1, p. 92-105, 2006.

ECK, J. « Criminal Investigation », Cordner, G. et Hale, D. (dir.), *What Works in Policing?* (pp. 19-34), Cincinnati, Anderson, 1992.

ERICSON, R. V., « Reproducing Order: A Study of Police Patrol Work », Toronto, University of Toronto Press, 1982.

GALLAGHER, C., E. R. MAGUIRE, S. D. Mastrofski, et M. D. Reisig, « The Public Image of the Police », Final Report to The International Association of Chiefs of Police by the Administration of Justice Program, George Mason University, [en ligne], <http://www.theiacp.org/PoliceServices/ProfessionalAssistance/ThePublicImageofthePolice/tabid/198/Default.aspx> (consulté le 15 octobre 2013), 2001.

GANJAVI, O., R. LEBRASSEUR, R. Whissell. « Night walking safety and overall satisfaction with police », *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 23, no 1, p. 22-37, 2000.

GOMES, P., S.M. MENDES, et J. B. CARVALHO. « Use of Performance Measurement in the Public Sector: the case of the police service », 11th Biennial CIGAR Conference, 14-15 juin, 2007.

GREENBERG, J. « A Taxonomy of Organizational Justice Theories », *Academy of Management Review*, vol. 12, n° 1, p. 9-22, 1987.

HATRY, H.P. « Performance measurement », Washington, DC, Urban Institute, 1999.

JACKSON, J., « Trust and Confidence in Policing: A British Policing », présentation donnée dans le cadre du BOCSAR's seminar series le 16 avril 2009 au Justice and Police Museum, Circular Quay, Sydney, [en ligne], http://www.bocsar.nsw.gov.au/agdbasev7wr/bocsar/documents/pdf/jackson_jon_paper.pdf#xml=http://search.lawlink.nsw.gov.au/isysquery/5b700aa8-f65a-468b-a2fe-e2b2bdd3b7bc/7/hilite/ (page consultée le 8 novembre 2013), 2009.

JACKSON, J., B. BRADFORD, M. HOUGH, J. KOUHA, S. STARES, S. WIDDOP, R. FITZGERALD, M. YORDANOVA, M., et T. GALEV. « Developing European Indicators of Trust in Justice », *European Journal of Criminology*, vol. 8, p. 267-285, 2011.

JACKSON, J., B. BRADFORD, M. HOUGH, J. KOUHA, S. STARES, S. WIDDOP, R. FITZGERALD, M. YORDANOVA, M., et T. GALEV. « Trust in justice: Notes on the development of European social indicators », [en ligne], http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1717924 (page consultée le 26 novembre 13), 2010.

JACKSON, J. et B. BRADFORD, « What is trust and confidence in the police? » *Policing: a Journal of Policy and Practice*, vol. 4, n° 3, p. 241-248, 2010a.

JACKSON, J. et B. BRADFORD, « Police Legitimacy: A Conceptual Review » (29 septembre 2010), [en ligne], <http://ssrn.com/abstract=1684507> ou <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1684507> (page consultée le 26 novembre 2013), 2010b.

KIEDROWSKI, J., M. PETRUNIK, T. MACDONALD et R. MELCHERS. « Points de vue des commissions de police canadiennes sur l'utilisation des paramètres de rendement pour les services de police », Ottawa, Sécurité publique Canada, n° de cat. PS14-12/2013F, 62 pages, 2013.

LAFREE, G. « Losing Legitimacy: Street Crime and the Decline of Institutions in America », Boulder, CO, Westview Perseus, 1998.

LEBOWITZ, M. « Socialism: the Goal, the Paths and the Compass », presentation du “El Socialismo no Cae del Cielo: Un Nuevo Comienzo” à la 2010 Havana Book Fair, février 2010, *Socialist Project*, E-Bulletin n° 135, 20 février 2010, [en ligne], <http://www.socialistproject.ca/bullet/315.pdf> (page consultée le 3 février 2014), 2010.

LECKIE, R. « Academic Views of Police Performance Metrics: An Overview of the Literature », Ottawa, Sécurité publique Canada, 40 pages (ébauche non publiée), 2012.

LITHOPOULOS, S. et G.S. RIGAKOS. « Neo-liberalism, community, and police regionalization in Canada: A critical empirical analysis », *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 28, n° 2, p. 337-352, 2005.

LUHMANN, N. « Trust and Power: Two works by Niklas Luhmann », Brisbane, John Wiley and Sons, 1979.

LUHMANN, N. « Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives ». Gambetta, D. (dir.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* (pp. 94-107). New York, Basil Blackwell, 1988.

MAGUIRE, E.R. « Measuring the Performance of Law Enforcement Agencies - Part 1 of a 2-Part article », *CALEA Update Magazine*, n° 83, [en ligne], <http://www.calea.org/calea-update-magazine/issue-83/measuring-performance-law-enforcement-agencies-part-1of-2-oart-articl> (page consultée le 2 octobre 2013), 2003.

MAGUIRE, E.R. « Measuring the Performance of Law Enforcement Agencies - Part 2 of a 2-Part article », *CALEA Update Magazine*, n° 84, [en ligne], <http://www.calea.org/calea-update-magazine/issue-83/measuring-performance-law-enforcement-agencies-part-1of-2-oart-articl> page consultée le 2 octobre 2013), 2004.

MAGUIRE, E. R. et D. JOHNSON. « Measuring public perceptions of the police », *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 33, no 4, p. 703-730, 2010.

MAGUIRE, E.R. et C.D. UCHIDA. « Measurement and Explanation in the Comparative Study of American Police Organizations », Duffee, D. (dir.), *Criminal Justice 2000: Vol 4. Measurement and Analysis of Crime and Justice*, Washington, DC, National Institute of Justice, [en ligne], http://www.ncjrs.gov/criminal_justice2000/vol_4/04j.pdf (page consultée le 8 octobre 2013), 2000.

MARX, G. T. « Alternative Measures of Police Performance », E. Viano, (dir.), *Criminal Justice Research*, État-Unis, Lexington Books, [en ligne], <http://web.mit.edu/gtmarx/www/alt.html> (consulté le 18 novembre 2013), 1976.

MASTROFSKI, S. « Policing for people », document présenté à la third Ideas in American Policing lecture, novembre 1998, Police Foundation, Washington, DC, [en ligne], <http://www.policefoundation.org/sites/g/files/g798246/f/Mastrofski%20%281999%29%20-%20Policing%20For%20People.pdf> (page consultée le 6 novembre 2006), 1999.

MASTROFSKI, S.D., R.B. PARKS, A.J. Jr. REISS, R.E. WORDEN, C. DEJONG, J.B. SNIPES et W. TERRILL. « Systematic Observation of Public Police: Applying Field Research Methods to Policy Issues », Washington, DC, National Institute of Justice (décembre), 1998.

MEYER, S. et WARD, P. R. « Reworking the sociology of trust: making a semantic distinction between trust and dependence », document présenté à The Australian Sociological Association 2009 Annual Conference, 1-4 décembre 2009, The Australian National University, Canberra, [en ligne], <http://www.tasa.org.au/conferences/conferencepapers09/appliedsociology.htm> (page consultée le 18 novembre 2013), 2009.

MOORE, M. H. et A. BRAGA. « The “Bottom Line” of Policing: What Citizens should Value (and Measure!) », *Police Performance*, Police Executive Research Forum, [en ligne], <http://www.policeforum.org/library/police-evaluation/BottomLineofPolicing.pdf> (page consultée le 3 octobre 2013), 2003.

MOORE, M. H, D. THACHER, A. DODGE, et T. MOORE. « Recognizing Value in Policing: the Challenge of Measuring Police Performance », Police Executive Research Forum, 2002.

MOORE, M. H. et R.C. Trojanowicz, « Policing and the Fear of Crime », *Perspectives on Policing*, n° 3, Washington, D.C., National Institute of Justice, 1998.

NEELY, A., M. GREGORY et K. Platts. « Performance measurement system design: A literature review and research agenda », *International Journal of Operations & Production Management*, vol. 15, n° 4, p. 80-116, 1995.

NEYROUD, P. « Past, Present and Future Performance: Lessons and Prospects for the Measurement of Police Performance », *Policing*, vol. 2, n° 3. p. 340-348, 2008.

NUCHIA, S. « Evaluating Patrol Officer Performance under Community Policing: the Houston Experiment. Research in Brief Report », National Institute of Justice, avril 1993, 1993.

O’CONNOR, C. D. « Citizen Attitudes toward the Police in Canada », *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 31, n° 4, p. 578-595, 2008.

PARASURAMAN, A., V. ZEITHAML, et L. BERRY. « SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality », *Journal of Retailing*, vol. 64, n° 1, p. 12-40, 1998.

PARÉ, P. et M. Ouimet. « A Measure of Police Performance: Analyzing Police Clearance and Change Statistics », *Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique et Scientifique*, p. 23-42, [en ligne], <http://crpr.icaap.org/index.php/crpr/article/view/15/14> (page consultée le 25 novembre 2013), 2003.

PEARSON, S., S. CRANE, M. C. Mont. « Persistent and Dynamic Trust: Analysis of Trust Properties and Related Impact of Trusted Platforms », L.P. Hewlett-Packard Development Company (dir.), *Trust Management* (pp. 355-363), Bristol, Springer Berlin, 2005.

RIEDEL, M., & J. JARVIS. « The decline of arrest clearances for criminal homicide: Causes, correlates and third parties », *Criminal Justice Policy Review*, vol. 9, n° 3, p. 279-306, 1999.

REISIG, M.D. et C. Lloyd, « Procedural Justice, Police Legitimacy, and Helping the Police Fight Crime », *Police Quarterly*, vol. 12, n° 1, p. 42-62, 2009.

REISIG, M.D., J. BRATTON, et M.G. Gertz. « The Construct Validity and Refinement of Process-Based Policing Measures ». *Criminal Justice and Behavior*, vol. 34, n° 8: p. 1005-1028, 2007.

REISIG, M.D. et M. Chandek. « The Effects of Expectancy Disconfirmation on Outcome Satisfaction in Police-Citizen Encounters », *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, vol. 24, n° 1, p. 88-99, 2001.

SAMPSON, R.J., et S. RAUDENBUSH. « Systematic social observation of public spaces: A new look at disorder in urban neighborhoods », *American Journal of Sociology*, p. 105, p. 603-651, 1999.

SHERMAN, L.W. « Enforcement Workshop: Defining Arrest, Practical Consequences of Agency Differences (Part 1) », *Criminal Law Bulletin*, vol. 16, n° 4, p. 376-380, 1980a.

SHERMAN, L.W. « Enforcement Workshop: Defining Arrest, Practical Consequences of Agency Differences (Part 2) », *Criminal Law Bulletin*, vol. 16, n° 5, p. 468-471, 1980b.

SKOGAN, W. et K. Frydl (dir.). « Fairness and Effectiveness in Policing: The Evidence », National Academies Press, Washington, DC, 2004.

SKOGAN, W. et S. HARTNETT. « Community Policing, Chicago Style », New York, Oxford University Press, 1997.

STANKO, B., J. JACKSON, B. BRADFORD, K. HOHL. « A Golden Thread, a Presence amongst Uniforms, and a Good Deal of Data: Studying Public Confidence in the London Metropolitan Police », *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy*, vol. 22, n° 3, p. 317-331, 2012.

STATISTIQUE CANADA. « Les ressources policières au Canada, 2013 », n° 85-002-X au catalogue, [en ligne], <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2014001/article/11914-fra.htm#a16> (page consultée le 14 avril 2014), 2014.

STATISTIQUE CANADA. « Caractéristiques des quartiers et répartition de la criminalité à Toronto : analyse supplémentaire de la criminalité chez les jeunes », [en ligne], <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-561-m/2011022/part-partie1-fra.htm> (page consultée le 25 novembre 2013), 2011.

STATISTIQUE CANADA. « La mesure de la criminalité au Canada : présentation de l'Indice de gravité de la criminalité et des améliorations au Programme de déclaration uniforme de la criminalité », n° 85-004-X au catalogue, [en ligne], <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-004-x/85-004-x2009001-fra.pdf> (page consultée le 11 décembre 2013), 2009.

STOUTLAND, S.E. « The multiple dimensions of trust in resident/police relations in Boston », *Journal of Research in Crime and Delinquency*, vol. 38, p. 226-256, 2001.

SUNSHINE, J. et T. TYLER. « The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shaping Public Support for Policing », *Law and Society Review*, vol. 37, n° 3, p. 513-548, 2003.

TYLER, T. R. « WHY PEOPLE OBEY THE LAW », NEW HAVEN, CT, YALE, 1990.

TYLER, T. et Y. HUO. « Trust in the Law, Encouraging Public Cooperation with the Police and Courts », Russell Sage Foundation, New York, NY, 2002.

WEBB, D.A. « Segmenting Police Customers on the Basis of Their Service Quality Expectations », *The Services Industries Journal*, vol. 18, n° 1, p. 72-100, 1998.

WHITAKER, G. P., S. MASTROFSKI, E. OSTROM, R. B. PARKS, S. L. PERCY. « Basic Issues in Police Performance », États-Unis, département de la Justice des États-Unis, juillet, 1982.

Annexe : Questions choisies sur le rendement des services de police posées lors de sondages d'opinion

Le tableau ci-dessous montre certaines questions sur le rendement des services de police posées lors de sondages d'opinion. Ce tableau n'est pas exhaustif; il a plutôt pour objectif de donner au lecteur une idée des libellés et des catégories de réponses utilisés dans les sondages. Dans certains cas, la catégorisation exacte des réponses n'est pas rendue publique.

Questions générales sur le rendement des services de police

Questions	Sources
Dans quelle mesure faites-vous confiance au service de police? Est-ce : ☐ une grande confiance ☐ une certaine confiance ☐ peu de confiance ☐ aucune confiance	Enquête sociale générale, Victimisation, Statistique Canada. Disponible au http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3Instr.pl?Function=assembleInstr&lang=fr&Item_Id=54684#qb82501 (consulté le 12 décembre 2013).
Pour commencer, seriez-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec l'affirmation suivante : « Calgary est une ville sécuritaire où vivre »? ☐ Tout à fait d'accord ☐ Plutôt d'accord ☐ Plutôt en désaccord ☐ Fortement en désaccord ☐ Je ne sais pas	2013 Citizen Survey, Data Report, Calgary Police Commission (septembre 2013). Illumina Research Partners. Disponible au https://www.calgarypolicecommission.ca/index.php?q=content/calgary-police-commission-citizen-surveys (consulté le 29 novembre 2013)
Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services offerts par la police de Calgary? ☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Je ne sais pas	

Quel est votre niveau de confiance à l'égard de la capacité de la police de Calgary à fournir les services nécessaires pour veiller à ce que Calgary soit une ville sécuritaire où vivre? ☐ Une très grande confiance ☐ Une certaine confiance ☐ Pas beaucoup de confiance ☐ Aucune confiance ☐ Je ne sais pas	
En tenant compte de tous les différents aspects de la police et des services fournis, comment classeriez-vous la police de Calgary sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « médiocre » et 10 signifie « excellent »? ☐ 1 ... Médiocre ☐ ... ☐ ... ☐ 10 Excellent ☐ Je ne sais pas	
Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité du service offert par la police d'Ottawa? ☐ Satisfait ☐ Ni l'un ni l'autre ☐ Insatisfait ☐ Je ne sais pas	2012 Public Survey on Policing Services, Service de police d'Ottawa. Léger Marketing. Disponible au http://ottawa.ca/calendar/ottawa/citycouncil/opsb/2012/05-28/item4.htm (consulté le 29 novembre 2013)
La qualité des services fournis par le service de police d'Ottawa s'est-elle améliorée, est-elle demeurée la même ou s'est-elle détériorée au cours des trois dernières années? ☐ Améliorée ☐ Est demeurée la même ☐ Détériorée ☐ Je ne sais pas	

Quel est votre niveau de confiance à l'égard du service de police d'Ottawa? ☐ Maximal ☐ Élevé ☐ Moyen ☐ Faible ☐ Aucune confiance ☐ Je ne sais pas	
Quelle importance accordez-vous à la contribution de la GRC visant à un Canada sécuritaire et sécurisé? Est-elle... ☐ Très importante ☐ Assez importante ☐ Plus ou moins importante ☐ Peu importante ☐ Sans aucune importance ☐ (NE PAS LIRE) Ne sait pas/pas de réponse Quelle est votre satisfaction à l'égard de la contribution de la GRC visant à un Canada sécuritaire et sécurisé? ☐ Très satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Ni satisfait ni insatisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ (NE PAS LIRE) Ne sait pas/pas de réponse Selon votre expérience personnelle ou ce que vous avez appris dans les médias, auprès des membres de votre famille, etc., veuillez indiquer si vous êtes fortement en désaccord, en désaccord, ni en accord ni en désaccord, en accord ou fortement en accord avec les énoncés suivants concernant le rendement de la GRC. • Les services de la GRC sont importants pour le Canada. • J'ai confiance envers la GRC.	Sondages de base 2012 : Résultats nationaux, GRC. Disponible au http://www.rcmp-grc.gc.ca/surveys-sondages/2012/result-nat12-fra.htm (consulté le 29 novembre 2013). Le questionnaire utilisé dans le sondage a été obtenu directement de la GRC.
Passons maintenant à quelques questions sur la police de/du [pays]. Selon vous, en tenant compte de tous les services que la police se doit de fournir, fait-elle du bon ou du mauvais travail? ☐ Très bon travail ☐ Bon travail ☐ Ni bon ni mauvais ☐ Mauvais travail ☐ Très mauvais travail	Jackson et al (2011) European indicators of trust in justice. Disponible au http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1717924 (consulté le 26 novembre 2013)

Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité du service offert par la Police provinciale de l'Ontario? ☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne sait pas/pas de réponse [Ne pas lire]	Sondage sur la satisfaction de la collectivité à l'égard de la OPP, sondage provincial, novembre 2012. Les résultats sont disponibles au http://www.opp.ca/media/2013-provincial-css-report-24jun2013-fr.pdf (consulté le 29 novembre 2013). Le questionnaire utilisé dans le sondage a été obtenu directement de la OPP.
Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « médiocre » et 5 signifie « excellent », comment classeriez-vous la qualité du service offert par le service de police de Regina. ☐ Médiocre ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Excellent ☐ Je ne sais pas/Sans objet ☐ Je préfère ne pas répondre	Community Perceptions of Regina Police Service, novembre 2011. Rapport complet et questionnaire d'enquête disponibles au http://www.reginapolice.ca/resource/communitysurvey2012.pdf (consulté le 29 novembre 2013).
Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très insatisfait » et 5 signifie « très satisfait », veuillez indiquer votre degré de satisfaction à l'égard du service offert par le service de police de Regina. ☐ Très insatisfait ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Très satisfait ☐ Je ne sais pas ☐ Refuse de répondre	
Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service offert par le service de police de Vancouver? Diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait? ☐ Très insatisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Très satisfait ☐ JE NE SAIS PAS	Vancouver Police Community Policing Assessment Report <i>Residential Survey Results</i>, NRG Research Group, 2012. Rapport complet et questionnaire d'enquête disponibles au http://vancouver.ca/police/policeboard/agenda/2013/0416/1304V11.pdf (consulté le 29 novembre 2013).

Je vais lire un énoncé et veuillez me dire si vous êtes fortement en désaccord, plutôt en désaccord, plutôt d'accord ou fortement d'accord. « <i>J'ai une grande confiance envers le service de police d'Edmonton.</i> » [Ne pas lire.] ☐ Fortement en désaccord ☐ Plutôt en désaccord ☐ Plutôt d'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐ Je ne sais pas ☐ Aucune réponse	Service de police d'Edmonton, 2011 Citizen Survey, mai 2012. Rapport complet et questionnaire d'enquête disponibles au http://www.edmontonpolicecommission.com/pdfs/reports/EPS_2011_CitizenSurvey_FINAL.pdf (consulté le 29 novembre 2013).
Dans l'ensemble, peu importe l'utilisation que vous en faites, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service offert par le service de police d'Edmonton? Diriez-vous que vous êtes...? (LIRE LA LISTE) ☐ Très satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Ni satisfait ni insatisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ [Ne pas lire] Je ne sais pas ☐ [Ne pas lire] Aucune réponse	
Je vais vous lire une liste de programmes et services qui vous sont offerts par la Ville de Saint John. Veuillez me dire quelle est pour vous l'importance de ces programmes et services et quel est votre degré de satisfaction quant aux efforts déployés par la Ville de Saint John pour vous fournir ces programmes et services. Le premier est [INSÉRER UN ÉLÉMENT DE LA LISTE - AU HASARD]. Quelle est l'importance de ce programme ou service (très important, assez important, peu important, pas du tout important)? Et quelle est l'importance de [INSÉRER UN ÉLÉMENT DE LA LISTE - AU HASARD]. (LIRE L'ÉCHELLE AU BESOIN) • ... • Services de police • ... ☐ Très important ☐ Assez important ☐ Peu important ☐ Pas du tout important	Sondage du citoyen 2011 pour la Ville de Saint John, Ipsos Reid. Rapport complet et questionnaire d'enquête disponibles au http://www.saintjohn.ca/site/media/SaintJohn/CSJ%20Citizen%20Survey%20Jan%2016%20FINAL%20French.pdf (consulté le 29 novembre 2013).

Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des efforts déployés par la Ville de Saint John pour vous fournir ces programmes et services (très satisfait, plutôt satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait)? Et êtes-vous satisfait de... (LIRE L'ÉCHELLE AU BESOIN) • ... • Services de police • ... ☐ Très satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Pas du tout satisfait	
Dans l'ensemble, à quel point êtes-vous satisfait de la qualité du service de police qui vous a été fourni dans votre collectivité? ☐ Entièrement satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Entièrement insatisfait	2012 Citizen Satisfaction Survey, Halifax (N.-É.), Nova Insights. Questionnaire d'enquête disponible au http://www.halifax.ca/citizensurvey/documents/2012HRMCitizenSurveyFinal.pdf (consulté le 29 novembre 2013).
En règle générale, quel est votre sentiment de sécurité dans la ville de Windsor? Vous sentez-vous... ☐ Très en sécurité ☐ En sécurité ☐ Pas en sécurité ☐ Pas du tout en sécurité ☐ Je ne suis pas certain/Je ne sais pas (DÉCLARATION SPONTANÉE)	Community Satisfaction and Assessment Survey, septembre 2013, Windsor (Ontario), Intell Pulse. Disponible au http://www.police.windsor.on.ca/about/publications/Documents/WPS%202013%20Community%20Assessment%20Report.pdf (consulté le 12 décembre 2013).
Dans l'ensemble, quel est votre niveau de confiance à l'égard du service de police de Windsor? Diriez-vous que vous avez... ☐ Une très grande confiance ☐ Une certaine confiance ☐ Neutre, je ne sais pas (DÉCLARATION SPONTANÉE) ☐ Très peu de confiance ☐ Aucune confiance	
En règle générale, quel est selon vous le niveau d'efficacité de la police de Windsor dans la prestation de services à la collectivité? ☐ Très efficace ☐ Plutôt efficace ☐ Inefficace ☐ Je ne sais pas (DÉCLARATION SPONTANÉE)	

Questions spécifiques sur le rendement des services de police

Questions	Sources
Les prochaines questions visent à recueillir votre perception du travail fait par votre police locale. À votre avis, le travail de votre police locale est-il bon, passable ou mauvais quand il s'agit : ☐ Bon ☐ Passable ☐ Mauvais a) ... de faire respecter la loi? b) ... de répondre rapidement aux appels? c) ... d'avoir une attitude ouverte, invitant à la discussion? d) ... d'informer le public sur la prévention d'actes criminels? e) ... d'assurer la sécurité des citoyens de votre voisinage? f) ... de traiter les personnes équitablement?	Enquête sociale générale, Victimisation, Statistique Canada. Disponible au http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3Instr.pl?Function=assembleInstr&lang=fr&Item_Id=54684#qb82501 (consulté le 12 décembre 2013).
Selon votre expérience ou simplement selon vos impressions générales, veuillez nous dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants. Utilisez une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « fortement en désaccord », 10 « tout à fait d'accord ». ☐ 1 ... Tout à fait d'accord ☐ ... ☐ ... ☐ 10 Fortement en désaccord ☐ Je ne sais pas Le service de police de Calgary... a) Répond rapidement quand on en a besoin b) S'efforce de réduire les taux de criminalité c) Soutient la collectivité d) Est respectueux e) Est en mesure de faire appliquer pleinement la loi f) Démontre un niveau d'attention et de souci approprié g) Dispose d'un personnel suffisant h) Utilise efficacement les mesures et les programmes de prévention de la criminalité i) Répond à mes attentes envers un service de police	2013 Citizen Survey, Data Report, Calgary Police Commission (septembre 2013). Illumina Research Partners. Disponible au https://www.calgarypolicecommission.ca/index.php?q=content/calgary-police-commission-citizen-surveys (consulté le 29 novembre 2013).

Ensuite, je vais lire un certain nombre d'énoncés qui pourraient décrire la police de Calgary. Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie « fortement en désaccord » et 10 signifie « fortement en accord », veuillez indiquer votre niveau d'accord concernant les énoncés suivants : Veuillez indiquer votre niveau d'accord selon votre expérience ou simplement selon vos impressions générales. « Je ne sais pas » est une réponse légitime si vous ne parvenez pas à indiquer votre niveau d'accord. Tout d'abord, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord que les installations policières permettent un accès facile aux services de police... ☐ 1 ... Fortement en accord ☐ ... ☐ ... ☐ 10 Fortement en désaccord ☐ Je ne sais pas Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord que la police de Calgary... a) Fournit une quantité ou un niveau de service approprié à la population b) Utilise son autorité et la force de façon appropriée c) Répond de manière équitable dans ses rapports avec tous les membres de la collectivité de Calgary d) Maintient une visibilité appropriée dans la collectivité e) Communique de façon appropriée les problèmes et les tendances relatifs à la criminalité à la collectivité f) Les agents sont soucieux de l'éthique g) Les agents sont respectueux h) Les agents comprennent clairement mes besoins et mes préoccupations en matière de sécurité i) Les agents sont compétents dans leurs fonctions j) Les agents sont présents quand j'ai besoin d'eux	
Comment évalueriez-vous le rendement du Service de police d'Ottawa en ce qui concerne chacun des aspects suivants? ☐ Très bon ☐ Bon ☐ ... ☐ ... ☐ Je ne sais pas a) Il offre des services en anglais et en français b) Il répond rapidement aux appels d'urgence	2012 Public Survey on Policing Services, service de police d'Ottawa. Léger Marketing. Disponible au http://ottawa.ca/calendar/ottawa/citycouncil/opsb/2012/05-28/item4.htm (consulté le 29 novembre 2013).

c) Il assure la sécurité de la population lors de manifestations publiques d) Il assure la sécurité de la population lors de manifestations publiques e) Il travaille avec les résidents de votre quartier pour résoudre les crimes locaux f) Il aborde les problèmes qui touchent vraiment les personnes de votre quartier g) Il informe la population sur le pourquoi et le comment de ses actions h) Il fait sentir sa présence à pied et à bicyclette	
Selon votre expérience personnelle ou ce que vous avez appris dans les médias, auprès des membres de votre famille, etc., veuillez indiquer si vous êtes fortement en désaccord, en désaccord, ni en accord ni en désaccord, en accord ou fortement en accord avec les énoncés suivants concernant le rendement de la GRC. • La GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail. • La GRC est une organisation intègre. • Le personnel de la GRC est honnête. • Le personnel de la GRC fait preuve de compassion. • La GRC est une organisation responsable. • Le personnel de la GRC fait preuve de respect. • La GRC possède des dirigeants qui sont solides et fiables. • La GRC s'efforce de fournir un service de qualité au public. • La GRC s'efforce de fournir un service dans la langue de mon choix, français ou anglais. • La GRC enquête de manière indiquée et transparente sur les plaintes du public. • La GRC respecte ses engagements envers les Canadiens. • La GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures. • La GRC contribue à créer des collectivités autochtones plus saines et plus sûres. • La GRC est sensible aux besoins des femmes. • La GRC prévient et réduit la criminalité chez les jeunes à la fois comme victimes et contrevenants. • La GRC réduit la menace et les répercussions du crime organisé. • La GRC réduit la menace et les répercussions des crimes graves. • La GRC réduit la menace d'activité terroriste au Canada. • La GRC intervient efficacement en cas de menaces contre la sécurité du Canada. • La GRC réduit les répercussions du crime économique. • La GRC communique ouvertement avec les Canadiens. • La GRC fournit aux Canadiens des informations adéquates au sujet de son travail.	Sondages de base 2012 : Résultats nationaux, GRC. Disponible au http://www.rcmp-grc.gc.ca/surveys-sondages/2012/result-nat12-fra.htm (consulté le 29 novembre 2013). Le questionnaire utilisé dans le sondage a été obtenu directement de la GRC.

• Il est facile de trouver de l'information sur le travail de la GRC lorsqu'on en cherche. • Le site Web de la GRC fournit aux Canadiens des informations utiles sur ses programmes et services. • Je suis satisfait de l'information fournie par la GRC aux Canadiens. • La GRC prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la sûreté et la sécurité lors des sommets dirigés par le gouvernement et d'autres événements et visites très médiatisés. • Le personnel de la GRC est attentif aux besoins dans ma collectivité/ma province/mon territoire. • Le personnel de la GRC assure une présence visible dans ma collectivité/ma province/mon territoire. • Le personnel de la GRC participe aux activités de ma collectivité • J'apprécie grandement la collaboration de la GRC et son travail dans ma collectivité/ma province/mon territoire. En ce qui concerne vos contacts avec la GRC en 2011, veuillez indiquer si vous êtes fortement en désaccord, en désaccord, ni en accord ni en désaccord, en accord ou fortement en accord avec les énoncés suivants concernant le rendement de la GRC. • Le personnel de la GRC m'a traité équitablement. • Le personnel de la GRC a fait preuve de professionnalisme. • Le personnel de la GRC a été courtois et respectueux. • Le personnel de la GRC était bien informé et compétent. • Le personnel de la GRC a fourni le service dans des délais raisonnables. • Le personnel de la GRC a fait des efforts additionnels pour fournir un bon service. • Le personnel de la GRC m'a donné toute l'information dont j'avais besoin dans la situation.	
Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquez votre niveau de confiance (sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « une très grande confiance », 3 signifie « une certaine confiance », et 5 signifie « aucune confiance ») à l'égard de la capacité globale du service de police de Toronto à : • Planifier un événement important et s'y préparer. • Faire face avec succès à un événement important. • Planifier une situation d'urgence et s'y préparer. • Faire face avec succès à une situation d'urgence.	Survey Results – Working with the Community, Have Your Say June 2013, Toronto Police Service. Disponible au http://www.torontopolice.on.ca/surveys/results.php?name=Emergency_Preparedness (consulté le 29 novembre 2013).

Veillez indiquer si, selon vous, le service de police de Toronto a réussi à bien aborder les priorités durant l'année 2011. ☐ Très bien ☐ Relativement bien ☐ Pas très bien ☐ Pas bien du tout a) Mettre l'accent sur la sécurité des jeunes et des enfants b) Mettre l'accent sur la violence à l'égard des femmes c) Mettre l'accent sur les personnes ayant des besoins distincts (p. ex. les personnes âgées, les Autochtones, les nouveaux-arrivants à Toronto, les sans-abris, les personnes souffrant de maladie mentale, etc.) d) Cibler la violence, le crime organisé et les gangs e) Fournir des services policiers inclusifs (p. ex. professionnalisme de la police) f) Aborder les problèmes de sécurité dans la collectivité (p. ex. gestion des urgences, criminalité axée sur la technologie, favoriser la compréhension des niveaux actuels de criminalité et de sécurité) g) Assurer la sécurité des piétons et de la circulation automobile	Survey Results – Working with the Community, Have Your Say, 19 mars – 10 avril 2012, Service de police de Toronto. Disponible au http://www.torontopolice.on.ca/surveys/results.php?name=cpn0095 (consulté le 29 novembre 2013).
Dans l'ensemble, comment le service de police de Toronto s'en tire-t-il quand vient le temps de maintenir l'ordre lors des principaux événements en ville? ☐ Très bien ☐ Assez bien ☐ Pas très bien ☐ Pas bien du tout	Survey Results – Working with the Community, Have Your Say, 7 au 9 août 2007, Service de police de Toronto. Disponible au http://www.torontopolice.on.ca/surveys/results.php?name=cpn0004 (consulté le 29 novembre 2013).
Voici quelques questions qui nous permettront de savoir si la police du [pays] traite les victimes d'actes criminels de façon équitable. Veuillez donner votre réponse en fonction de ce que vous avez entendu ou de votre expérience personnelle. Quand des victimes signalent un crime, croyez-vous que la police offre un traitement plus favorable aux riches, aux pauvres ou si les deux groupes sont traités de façon équitable? ☐ Les riches sont moins bien traités. ☐ Les pauvres sont moins bien traités. ☐ Les deux sont traités de façon équitable. Quand des victimes signalent un crime, croyez-vous que la police traite certaines personnes différemment à cause de leur race ou de leur groupe ethnique ou si tous sont traités de façon équitable?	Jackson et al (2011) European indicators of trust in justice. Disponible au http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1717924 (consulté le 26 novembre 2013).

☐ La police traite différemment les personnes appartenant à une race ou à un groupe ethnique différent des autres personnes de/du [pays]. ☐ La police traite différemment les personnes appartenant à la même race ou au même groupe ethnique que la plupart des personnes de/du [pays]. ☐ Tous sont traités de façon équitable, peu importe leur race ou leur groupe ethnique.	
Selon ce que vous avez entendu ou votre expérience personnelle, dans quelle mesure la police réussit-elle à prévenir les crimes au/en [pays] quand il y a usage ou menace de violence? <i>Choisissez votre réponse sur cette carte, où 0 signifie « pas du tout » et 10 signifie « tout à fait ».</i> Dans quelle mesure la police réussit-elle à capturer les contrevenants qui cambriolent des maisons au/en [pays]? <i>Utilisez la même carte.</i> Si un crime violent devait être commis près de chez vous et que la police était appelée, combien de temps les policiers prendraient-ils pour arriver sur les lieux du crime? <i>Choisissez votre réponse sur cette carte, où 0 signifie « beaucoup de temps » et 10 signifie « très peu de temps ».</i>	
Les questions suivantes portent sur comment la police traite les crimes comme les cambriolages de maison et les agressions physiques. Selon ce que vous avez entendu ou votre expérience personnelle, à quelle fréquence la police traite-t-elle les gens du/de [pays] avec respect? ☐ Très rarement ☐ Pas très souvent ☐ Souvent ☐ Très souvent À quelle fréquence la police prend-t-elle des décisions justes et impartiales dans les cas qu'elle traite? ☐ Très rarement ☐ Pas très souvent ☐ Souvent ☐ Très souvent Quand elle doit traiter avec des gens du/de [pays], à quelle fréquence la police explique-t-elle ses décisions et ses actions quand on lui demande de le faire? ☐ Très rarement	

☐ Pas très souvent ☐ Souvent ☐ Très souvent	
Les questions suivantes portent sur votre responsabilité à l'égard de la police au/en [pays]. Dans quelle mesure est-ce votre devoir... • d'appuyer les décisions prises par la police même quand vous n'êtes pas d'accord? • de faire ce que la police vous dit même si vous ne comprenez pas ou n'acceptez pas les raisons? • de faire ce que la police vous dit même si vous n'aimez pas la façon dont elle vous traite? ☐ Utilisez cette carte, où 0 signifie « pas du tout votre devoir » et 10 signifie « tout à fait votre devoir ».	
Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés ci-dessous concernant la police au/en [pays]. ☐ La police a habituellement la même conception du bien et du mal que moi. ☐ La police défend des valeurs qui sont importantes pour moi. ☐ Je soutiens habituellement les actions de la police. ☐ ☐ Tout à fait d'accord ☐ D'accord ☐ Ni d'accord ni en désaccord ☐ En désaccord ☐ Pas du tout d'accord	
Les décisions et les actions de la police sont indûment influencées par des pressions exercées par les partis politiques et les politiciens. ☐ Tout à fait d'accord ☐ D'accord ☐ Ni d'accord ni en désaccord ☐ En désaccord ☐ Pas du tout d'accord À quelle fréquence la police du/de [pays] accepte-t-elle les pots-de-vin? ☐ Choisissez votre réponse sur cette carte, où 0 signifie « jamais » et 10 signifie « toujours ».	

Quel est votre degré de satisfaction quant au traitement des crimes par la Police provinciale de l'Ontario dans les cas suivants? • Temps de réponse de la OPP en cas de crimes violents • Dépôt d'accusations contre des contrevenants ayant commis un crime contre les biens • Dépôt d'accusations contre des contrevenants ayant commis un crime violent • Sensibilité de la OPP à l'endroit des victimes de crimes violents ☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne sait pas/pas de réponse [Ne pas lire]	
Quel est votre degré de satisfaction à l'égard des activités/ initiatives d'application des règlements de la circulation de la OPP? • Application des lois relatives à la conduite agressive, par exemple, pour les excès de vitesse et les changements de voies inappropriés • Application des lois relatives à la conduite en état d'ébriété ☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne sait pas/pas de réponse [Ne pas lire]	Sondage sur la satisfaction de la collectivité à l'égard de la OPP, sondage provincial, novembre 2012. Les résultats sont disponibles au http://www.opp.ca/media/2013-provincial-css-report-24jun2013-fr.pdf (consulté le 29 novembre 2013). Le questionnaire utilisé dans le sondage a été obtenu directement de la OPP.
Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de votre plus récent contact avec la OPP? ☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne sait pas/pas de réponse [Ne pas lire]	
Dans quelle mesure avez-vous confiance en la capacité de la OPP à traiter les cas les plus graves, comme des manifestations à grande échelle, des catastrophes naturelles, des meurtres, des personnes disparues, ou d'importants incidents liés au transport? ☐ Une très grande confiance ☐ Une certaine confiance ☐ Aucune confiance ☐ Pas du tout confiance ☐ Ne sait pas/pas de réponse [Ne pas lire]	

Sur une échelle de 5 points, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes? • Le service de police de Regina fait preuve de professionnalisme dans son travail. • Le service de police de Regina est une organisation qui fait preuve d'intégrité et d'honnêteté. • Le service de police de Regina est à l'écoute des besoins de MON groupe ethnique. • J'aurais confiance de composer le 911 en cas de situation d'urgence nécessitant l'aide de la police. • Le service de police de Regina comprend les enjeux qui touchent sa collectivité. ☐ Fortement en désaccord ☐ Plutôt en désaccord ☐ Ni d'accord ni en désaccord ☐ Plutôt d'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐ Ne sais pas/sans objet ☐ Je préfère ne pas répondre	
Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très insatisfait » et 5 signifie « très satisfait », veuillez indiquer votre degré de satisfaction à l'égard du service offert lors de votre plus récent contact avec le service de police. ☐ Très insatisfait ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Très satisfait ☐ Je ne sais pas/Sans objet ☐ Je préfère ne pas répondre	Community Perceptions of Regina Police Service, novembre 2011. Rapport complet et questionnaire d'enquête disponibles au http://www.reginapolice.ca/resource/communitysurvey2012.pdf (consulté le 29 novembre 2013).
Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « pas du tout en sécurité » et 5 signifie « très en sécurité », veuillez indiquer quel est, dans l'ensemble, votre niveau de sécurité à Regina. ☐ 1 – Pas du tout en sécurité ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 – Très en sécurité ☐ Je ne sais pas/Sans objet ☐ Je préfère ne pas répondre	

Au cours des deux dernières années, diriez-vous qu'il y a eu augmentation ou diminution de la criminalité dans votre quartier ou qu'elle n'a pas changé? ☐ Augmentation ☐ Aucun changement ☐ Diminution ☐ Je ne sais pas/Sans objet ☐ A refusé de répondre	
Dans quelle mesure vous sentez-vous en sécurité quand vous marchez seul dans votre quartier le soir? ☐ Très en sécurité ☐ Plutôt en sécurité ☐ Peu en sécurité ☐ Pas du tout en sécurité ☐ Je ne marche jamais seul ☐ Je ne sais pas ☐ Aucune réponse	
Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes? La possibilité d'un crime m'empêche de faire des activités que j'aime (p. ex. promener mon chien, faire des rénovations sur ma maison, etc.) ☐ Fortement en désaccord ☐ Plutôt en désaccord ☐ Ni d'accord ni en désaccord ☐ Plutôt d'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐ Ne sais pas/sans objet ☐ Je préfère ne pas répondre	
Veuillez indiquer si les situations suivantes posent un très gros problème, un assez gros problème, pas vraiment de problème ou pas de problème du tout dans votre quartier. a) Des soirées ou des voisins bruyants b) Des personnes qui flânent dans les rues c) Des personnes qui dorment dans les rues ou les espaces publics d) Des déchets/ordures dans les rues e) Du vandalisme, des graffitis et d'autres dommages délibérés aux propriétés ou aux véhicules f) Des personnes attaquées en raison de la couleur de leur peau, de leur origine ethnique ou de leur religion g) Des personnes qui consomment ou vendent de la drogue h) Des personnes en état d'ébriété ou qui flânent dans les endroits publics i) La prostitution	

☐ Très gros problème ☐ Assez gros problème ☐ Pas vraiment de problème ☐ Pas de problème du tout ☐ Je ne sais pas/Sans objet ☐ Je préfère ne pas répondre	
Selon vous, le service de police de Regina fait-il un bon travail, un travail passable ou un mauvais travail dans les cas suivants : a) L'application des lois? b) La réponse rapide aux appels? c) Des policiers faciles d'approche et réceptifs? d) De la communication d'information au public sur les moyens de réduire la criminalité? e) S'assurer de la sécurité des citoyens dans votre quartier? f) Traiter les personnes de façon équitable? g) Coopérer avec la population pour répondre à ses préoccupations? ☐ Bon travail ☐ Travail passable ☐ Mauvais travail ☐ Je ne sais pas/Sans objet ☐ Je préfère ne pas répondre	
Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « médiocre » et 5 signifie « excellent », veuillez indiquer comment vous évalueriez le traitement des grands événements communautaires, comme les spectacles, les événements sportifs ou les festivals (Mosaic) par le service de police de Regina? ☐ Médiocre ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Excellent ☐ Je ne sais pas/Sans objet ☐ Je préfère ne pas répondre	
Vous trouverez ci-dessous une liste des moyens utilisés par le service de police de Vancouver pour servir la collectivité. Sur une échelle de 1 à 5, où 5 signifie « excellent – vous êtes entièrement satisfait des services fournis par la police dans votre quartier » et 1 signifie « médiocre – vous n'êtes pas du tout satisfait des services fournis par la police dans votre quartier », comment évalueriez-vous le service de police de Vancouver sur les points suivants : a) La rapidité de la réponse aux situations d'urgence b) Le respect des besoins en matière de sécurité dans votre collectivité c) Le traitement du désordre dans les rues	Vancouver Police Community Policing Assessment Report <i>Residential Survey Results</i>, NRG Research Group, 2012. Rapport complet et questionnaire d'enquête disponibles au http://vancouver.ca/police/policeworkboard/agenda/2013/0416/1304V11.pdf (consulté le 29 novembre 2013).

Parmi les qualités suivantes, lesquelles décrivent le mieux le service de police de Vancouver? Utilisez une échelle de 1 à 5, où 5 signifie « excellent – je suis entièrement d'accord que cette qualité décrit le service de police de Vancouver » et 1 signifie « médiocre – je suis entièrement en désaccord que cette qualité décrit le service de police de Vancouver » (AU HASARD). a) Passable b) Professionnel c) Bien informé d) Digne de confiance e) Visible f) Respectueux g) Responsable	
Nous aimerions maintenant avoir vos impressions sur votre sentiment de sécurité dans le quartier où vous travaillez <i>comparativement aux autres quartiers de la ville</i>. Sur une échelle de 1 à 5, où 5 signifie que vous estimez que votre quartier est un des plus sécuritaires de la ville et 1 signifie que vous estimez que votre quartier est un des plus dangereux de la ville, quel est votre sentiment de sécurité dans votre quartier?	
Au regard de votre quartier... a) Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que le nombre de crimes violents a : (LIRE LA LISTE EN ORDRE) b) Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que le nombre de crimes contre les biens : (LIRE LA LISTE EN ORDRE) - o A augmenté considérablement - o A augmenté quelque peu - o Est demeuré à peu près le même - o A diminué quelque peu - o A diminué considérablement - o NE PAS LIRE : JE NE SAIS PAS OU JE NE TRAVAILLE PAS DANS CE QUARTIER DEPUIS ASSEZ LONGTEMPS POUR AVOIR UNE OPINION À CE SUJET. - o JE REFUSE DE RÉPONDRE	

Au regard de la ville de Vancouver... a) Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que le nombre de crimes violents dans la ville de Vancouver : (LIRE LA LISTE EN ORDRE) [AU BESOIN, DONNER LA DÉFINITION DE CRIME VIOLENT] b) Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que le nombre de crimes contre les biens dans la ville de Vancouver : (LIRE LA LISTE EN ORDRE) [AU BESOIN, DONNER LA DÉFINITION DE CRIME CONTRE LES BIENS] ☐ A augmenté considérablement ☐ A augmenté quelque peu ☐ Est demeuré à peu près le même ☐ A diminué quelque peu ☐ A diminué considérablement ☐ NE PAS LIRE : JE NE SAIS PAS OU JE NE TRAVAILLE PAS DANS CE QUARTIER DEPUIS ASSEZ LONGTEMPS POUR AVOIR UNE OPINION À CE SUJET. ☐ JE REFUSE DE RÉPONDRE	
Sur une échelle de 1 à 5, où 5 signifie « excellent » et 1 signifie « médiocre », comment évalueriez-vous le travail du service de police de Vancouver dans la communication de nouvelles informant le public : a) Des principales arrestations? b) Des projets de réduction de la criminalité? c) Des descentes de drogues? d) Des programmes de prévention du crime?	
Toujours au regard de votre plus récent appel au service de police d'Edmonton, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la façon dont votre appel a été traité? Étiez-vous... ☐ Très satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ [Ne pas lire] Je ne sais pas ☐ [Ne pas lire] Aucune réponse	Service de police d'Edmonton, 2011 Citizen Survey, mai 2012. Rapport complet et questionnaire d'enquête disponibles au http://www.edmontonpolice.com/mission.com/pdfs/reports/EPS_2011_CitizenSurvey_FINAL.pdf (consulté le 29 novembre 2013).

Entre le temps où l'appel a été fait et l'arrivée de l'agent intervenant sur le lieu, diriez-vous que l'attente a été... [lire] ☐ Plus longue que prévue ☐ De la durée prévue ☐ Moins longue que prévue ☐ [Ne pas lire] Je ne sais pas ☐ [Ne pas lire] Aucune réponse	
Toujours au regard de la dernière fois où la police s'est rendue à votre domicile ou à votre entreprise, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la façon dont l'agent intervenant à traiter la situation à son arrivée. Étiez-vous... [lire] ☐ Très satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ [Ne pas lire] Je ne sais pas ☐ [Ne pas lire] Aucune réponse	
Toujours au regard de votre plus récente visite à un poste de police, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la façon dont la police a traité votre préoccupation ou votre problème? Étiez-vous... [lire] ☐ Très satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ [Ne pas lire] Je ne sais pas ☐ [Ne pas lire] Aucune réponse	
[Utilisez cette introduction SEULEMENT si la police a eu plus d'un contact avec le répondant.] Au regard de votre plus récent contact, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la façon dont la police a traité la situation? Étiez-vous... [lire] ☐ Très satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ [Ne pas lire] Je ne sais pas (passer à la section 2) ☐ [Ne pas lire] Aucune réponse (passer à la section 2)	

Selon vous, au cours des douze derniers mois, croyez-vous que la criminalité dans votre quartier... [lire] ☐ A augmenté ☐ A diminué ☐ Est demeurée à peu près la même ☐ [Ne pas lire] Je ne sais pas ☐ [Ne pas lire] Aucune réponse	
Dans quelle mesure vous sentez-vous en sécurité quand vous marchez seul dans votre quartier le soir? Vous sentez-vous... [lire] ☐ Très en sécurité ☐ Passablement en sécurité ☐ Quelque peu en sécurité ☐ Pas du tout en sécurité ☐ [Ne pas lire] Le répondant ne marche jamais seul le soir ☐ [Ne pas lire] Je ne sais pas ☐ [Ne pas lire] Aucune réponse	
Je vais maintenant lire une liste d'éléments qui, selon vous, pourraient poser des problèmes dans votre quartier. Après chacun, veuillez me dire si c'est un gros problème, si c'est un problème moyen ou s'il n'y a pas de problème dans votre quartier. <i>(La question concerne le moment présent. Lire les éléments au hasard.)</i> a) Des voisins bruyants, de la musique forte, des soirées qui se terminent tard. Est-ce... b) Des personnes qui s'introduisent dans des maisons pour les cambrioler. c) Des personnes suspectes qui flânent dans les rues. d) Des personnes qui se font agresser ou voler. e) La vente ou la consommation de drogues dans les endroits publics. f) La consommation d'alcool ou l'état d'ébriété dans les endroits publics. g) Les excès de vitesse et la conduite imprudente. h) La mendicité ou le fait de se faire demander de l'argent. i) Les graffitis, soit les écrits et les dessins sur les murs ou les immeubles. j) Le vandalisme, autre que les graffitis. k) Les activités des gangs. ☐ Aucun problème ☐ Problème moyen ☐ Gros problème ☐ [Ne pas lire] Je ne sais pas ☐ [Ne pas lire] Aucune réponse	

En règle générale, pensez-vous qu'Edmonton a un taux de criminalité plus élevé, plus faible ou équivalent en comparaison avec les autres villes du Canada? [Ne pas lire] ☐ Plus élevé ☐ Sensiblement équivalent ☐ Inférieur ☐ Je ne sais pas ☐ Aucune réponse	
Les prochaines questions portent sur vos perceptions du travail effectué par le service de police d'Edmonton. Selon vous, le travail du service de police d'Edmonton est-il bon, passable ou mauvais quand il s'agit de... <i>(lire au hasard)</i> a) L'application des lois? b) La réponse rapide aux appels? c) Des agents de police faciles d'approche et réceptifs? d) De la communication d'information au public sur les moyens de réduire la criminalité? e) S'assurer de la sécurité des citoyens dans votre quartier? f) Traiter les personnes de façon équitable? ☐ Bon travail ☐ Travail passable ☐ Mauvais travail ☐ Je ne sais pas ☐ Aucune réponse	
Quel est votre degré de satisfaction à l'égard du maintien de la paix et de l'ordre dans votre quartier? ☐ Entièrement satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Entièrement insatisfait	
En général, quel est votre sentiment de sécurité dans la collectivité où vous demeurez? Vous sentez-vous : ☐ Entièrement en sécurité ☐ Très en sécurité ☐ Pas réellement en sécurité ☐ Pas du tout en sécurité	2012 Citizen Satisfaction Survey, Halifax (N.-É.), Nova Insights. Questionnaire d'enquête disponible au http://www.halifax.ca/citizensurvey/documents/2012HRMCitizenSurveyFinal.pdf (consulté le 29 novembre 2013)

Quel est votre sentiment de sécurité dans les lieux de votre région où vous vous rendez (magasinage, loisirs, et travail)? ☐ Entièrement en sécurité ☐ Très en sécurité ☐ Pas réellement en sécurité ☐ Pas du tout en sécurité	
Dans l'ensemble, à quel point êtes-vous satisfait de la visibilité du service de police ou de sa présence dans votre collectivité? ☐ Entièrement satisfait ☐ Plutôt satisfait ☐ Plutôt insatisfait ☐ Entièrement insatisfait	
Quel est votre niveau de confiance à l'égard de la capacité de la police à répondre aux appels d'urgence de façon rapide et efficace? ☐ Tout à fait confiant ☐ Une certaine confiance ☐ Pas beaucoup de confiance ☐ Aucune confiance	
Pour chacun des énoncés suivants, utilisez une échelle de 1 à 5, où 1 signifie que vous ne vous sentez pas du tout en sécurité et 5 signifie que vous vous sentez tout à fait en sécurité. Dans quelle mesure vous sentez-vous en sécurité à Windsor durant les heures de clarté... a) Dans les zones commerciales? b) Dans votre maison? c) Dans votre lieu de travail? d) Dans votre quartier? e) Dans le parc près de chez vous? f) En voiture? g) Dans les édifices publics?	Community Satisfaction and Assessment Survey, septembre 2013, Windsor (Ontario), Intell Pulse. Disponible au http://www.police.windsor.on.ca/about/publications/Documents/WPS%202013%20Community%20Assessment%20Report.pdf (consulté le 12 décembre 2013)
En utilisant la même échelle de 1 à 5, où 1 signifie que vous ne vous sentez pas du tout en sécurité et 5 signifie que vous vous sentez tout à fait en sécurité, dans quelle mesure vous sentez-vous en sécurité le soir à Windsor... a) Dans les zones commerciales? b) Dans votre maison? c) Dans votre lieu de travail? d) Dans votre quartier? e) Dans le parc près de chez vous? f) En voiture? g) Dans les édifices publics?	

Au cours des trois dernières années, croyez-vous que la criminalité à Windsor... ☐ A augmenté ☐ Est demeurée la même ☐ A diminué ☐ Je ne sais pas [DÉCLARATION SPONTANÉE]	
Au cours des trois dernières années, croyez-vous que la criminalité dans votre quartier... ☐ A augmenté ☐ Est demeurée la même ☐ A diminué ☐ Je ne sais pas [DÉCLARATION SPONTANÉE]	
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du rendement du service de police de Windsor pour chacun des éléments suivants? La première est formulée comme suit... Êtes-vous très satisfait, satisfait, insatisfait ou très insatisfait? a) Enquêter sur un crime b) Répondre à des problèmes dans la collectivité c) Parler de la prévention du crime d) Répondre aux appels e) Avoir une présence visible f) Protéger les biens g) Régler les conflits entre voisins h) Traiter les plaintes de nuisance i) Aider les victimes de crimes j) Assurer la sécurité de la circulation ☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Neutre, je ne sais pas (DÉCLARATION SPONTANÉE) ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait	

Dans quelle mesure le service de police de Windsor montre-t-il qu'il possède bien les qualités suivantes? La première est... a) Équitable b) Courtois c) Honnête d) Bien informé e) Préoccupé pour la population f) Professionnel g) Accessible h) Visible dans la collectivité i) Collabore efficacement avec les personnes de différentes cultures ☐ Très bien ☐ Assez bien ☐ Pas bien du tout ☐ Je ne suis pas certain/je ne sais pas [DÉCLARATION SPONTANÉE]	
Veuillez me dire si vous êtes fortement en accord, en accord, en désaccord ou fortement en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le service de police de Windsor. La première est... a) Il entretient de bonnes relations de travail avec la collectivité. b) Il fait des efforts pour accroître son engagement dans la collectivité. c) Il utilise la force et l'autorité de façon appropriée. d) Il fait preuve de professionnalisme. e) Il tient à assurer la sécurité publique. f) Il agit de façon éthique. g) Il répond de façon juste et équitable quand il traite avec diverses communautés, comme des groupes raciaux ou ethniques, des groupes religieux, les GLBT (SI ON DEMANDE DES PRÉCISIONS : gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres), ainsi que les personnes handicapées ou souffrant de maladie mentale. h) Il rend des comptes au public. ☐ Tout à fait d'accord ☐ D'accord ☐ Neutre, je ne sais pas (DÉCLARATION SPONTANÉE) ☐ En désaccord ☐ Fortement en désaccord	

Est-ce que vous ou un habitant de votre résidence avez communiqué avec la police? Avez-vous senti que... a) La réponse à l'appel ou à la demande était appropriée? b) Le standardiste/téléphoniste du 911 (LIRE NEUF UN UN) ou le policier vous a-t-il aidé? c) L'intervention policière a-t-elle été efficace? d) Le poste de police ou le service fourni était-il accessible pour les personnes handicapées. e) La communication avec les policiers était-elle efficace? f) La police s'est-elle adaptée à vos besoins? ☐ Oui ☐ Non	
---	--