

# **Le Cadre canadien de mesures du rendement des services de police : des indicateurs normalisés du rendement des services de police au Canada**

par Benjamin Mazowita et Cristine Rotenberg

Date de diffusion : le 11 septembre 2019



Statistique  
Canada

Statistics  
Canada

**Canada**

---

## Comment obtenir d'autres renseignements

Pour toute demande de renseignements au sujet de ce produit ou sur l'ensemble des données et des services de Statistique Canada, visiter notre site Web à [www.statcan.gc.ca](http://www.statcan.gc.ca).

Vous pouvez également communiquer avec nous par :

**courriel** à [STATCAN.infostats-infostats.STATCAN@canada.ca](mailto:STATCAN.infostats-infostats.STATCAN@canada.ca)

**téléphone** entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi aux numéros suivants :

- |   |                |
|---|----------------|
| • Service de renseignements statistiques                                    | 1-800-263-1136 |
| • Service national d'appareils de télécommunications pour les malentendants | 1-800-363-7629 |
| • Télécopieur   | 1-514-283-9350 |

### Programme des services de dépôt

- |                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| • Service de renseignements | 1-800-635-7943 |
| • Télécopieur               | 1-800-565-7757 |

## Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle que les employés observent. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1-800-263-1136. Les normes de service sont aussi publiées sur le site [www.statcan.gc.ca](http://www.statcan.gc.ca) sous « Contactez-nous » > « [Normes de service à la clientèle](#) ».

## Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population du Canada, les entreprises, les administrations et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques exactes et actuelles.

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Industrie 2019

Tous droits réservés. L'utilisation de la présente publication est assujettie aux modalités de l'[entente de licence ouverte](#) de Statistique Canada.

Une [version HTML](#) est aussi disponible.

*This publication is also available in English.*

---

# Le Cadre canadien de mesures du rendement des services de police : des indicateurs normalisés du rendement des services de police au Canada

par Benjamin Mazowita et Cristine Rotenberg, Centre canadien de la statistique juridique

Une mesure du rendement est une valeur mesurable qui sert d'indicateur de l'efficacité dont fait preuve une organisation quant à l'atteinte de ses principaux objectifs. De nos jours, les services de police se voient confier un grand nombre de responsabilités, allant de l'application de la loi à la collaboration avec des organismes externes, en passant par l'intervention en cas d'urgence, la prévention de la criminalité et l'aide aux victimes (Montgomery et Griffiths, 2017). D'aucuns ont fait valoir qu'en raison de l'évolution du contexte de travail des services de police, la structure conventionnelle et les exigences opérationnelles des services de police au Canada se doivent d'être fondamentalement remises en question (Conseil des académies canadiennes, 2014). Les services de police sont de plus en plus appelés à intervenir dans des affaires qui ne font pas partie des fonctions de base de la police relatives à l'application de la loi et, en période de restrictions et de décisions budgétaires, ils doivent être en mesure de rendre compte de l'efficacité de leurs programmes, de leurs systèmes et de leurs politiques (Association canadienne des chefs de police, 2015; Malm et autres, 2005; Police régionale de Waterloo, 2011). Pour déterminer le meilleur moyen d'atteindre des niveaux viables en matière de services de police en situation de ressources limitées, les chefs de police envisagent l'adoption de mesures du rendement afin d'évaluer objectivement les activités policières et d'éclairer l'affectation des ressources (Maslov, 2016).

En 2014, Statistique Canada a entrepris, en collaboration avec Sécurité publique Canada et le Comité des informations et statistiques policières (CISP) de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP), un examen des mesures du rendement actuellement utilisées par les services de police au Canada. Cet examen visait à vérifier s'il existait réellement un besoin de mesures nationales normalisées et à déterminer les types de données nécessaires pour appuyer les chefs de police dans leurs processus de prise de décisions et de gestion. L'examen a permis de constater qu'en l'absence d'indicateurs nationaux du rendement des services de police du Canada, ceux-ci se fient à des mesures traditionnelles qui ne rendent pas compte de la complexité et de l'étendue de leurs responsabilités actuelles. Par conséquent, il existe un besoin réel d'un cadre de mesures normalisées du rendement des services de police canadiens.

Par suite de ces travaux exploratoires menés par Statistique Canada et ses partenaires, un cadre provisoire de mesures du rendement des services de police a été approuvé par le CISP en avril 2017, puis présenté au conseil d'administration de l'ACCP et approuvé par ce dernier en novembre 2017.

Le présent article de *Juristat* donne un aperçu du Cadre canadien de mesures du rendement des services de police. Il propose un examen de la documentation sur la mesure du rendement et un examen de la manière dont les services de police canadiens utilisent actuellement les données dans les rapports publics sur le rendement. De plus, on y présente les résultats d'une consultation menée auprès des services de police canadiens au sujet de la mesure du rendement des services de police fondée sur la disponibilité des données et sur les besoins en matière d'information, ainsi que les résultats provisoires d'un projet pilote sur la faisabilité de recueillir des données uniformes sur les appels de service auprès des services de police canadiens.

## Examen de l'utilisation actuelle des mesures de rendement par les services de police canadiens

Afin d'élaborer un cadre conceptuel du rendement des services de police, une analyse de l'utilisation actuelle des mesures de rendement par les services de police canadiens a été réalisée. Celle-ci comprenait un examen des travaux de recherche et des rapports publics existants sur le rendement des services de police, ainsi qu'une consultation des services de police pour connaître leurs objectifs stratégiques et leurs priorités organisationnelles.

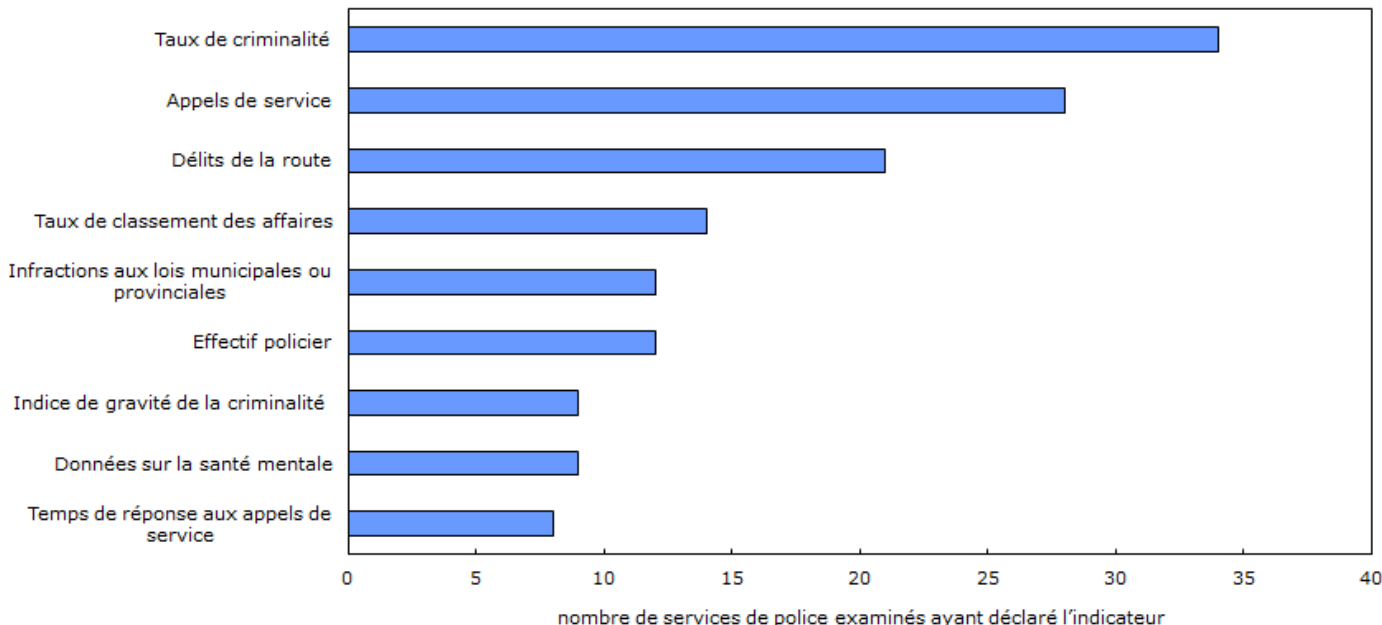
Un examen de l'utilisation actuelle des mesures du rendement, mené en 2014, a révélé qu'il n'existe aucun modèle ou cadre commun pour mesurer le rendement des services de police dans le contexte canadien. Il existe certains indicateurs préétablis en vertu des lois provinciales, mais aucune exigence législative globale ne requiert l'utilisation de mesures du rendement précises pour l'ensemble des secteurs de compétence.

Bien que de nombreux services de police locaux choisissent eux-mêmes les indicateurs à partir desquels ils mesurent leur rendement, ils ont tendance à vouloir mesurer « tout et n'importe quoi » plutôt qu'à se concentrer sur les indicateurs les plus significatifs (Kiedrowski et autres, 2013). Un examen des rapports publics sur le rendement produits par 39 services de police, y compris des services de police de toutes les provinces, révèle les indicateurs les plus fréquemment déclarés (graphique 1). À ce jour, pour mesurer leur rendement, les services de police se fondent sur les taux de criminalité, l'indice de gravité de la criminalité, les taux de classement des affaires, l'effectif policier (c.-à-d. le nombre de policiers pour 100 000 habitants) et les dépenses — des données qui sont facilement accessibles et produites à l'échelle nationale.

**Graphique 1**

**Mesures de rendement utilisées par les services de police dans les rapports publics sur le rendement, 2014**

Type de mesures de rendement



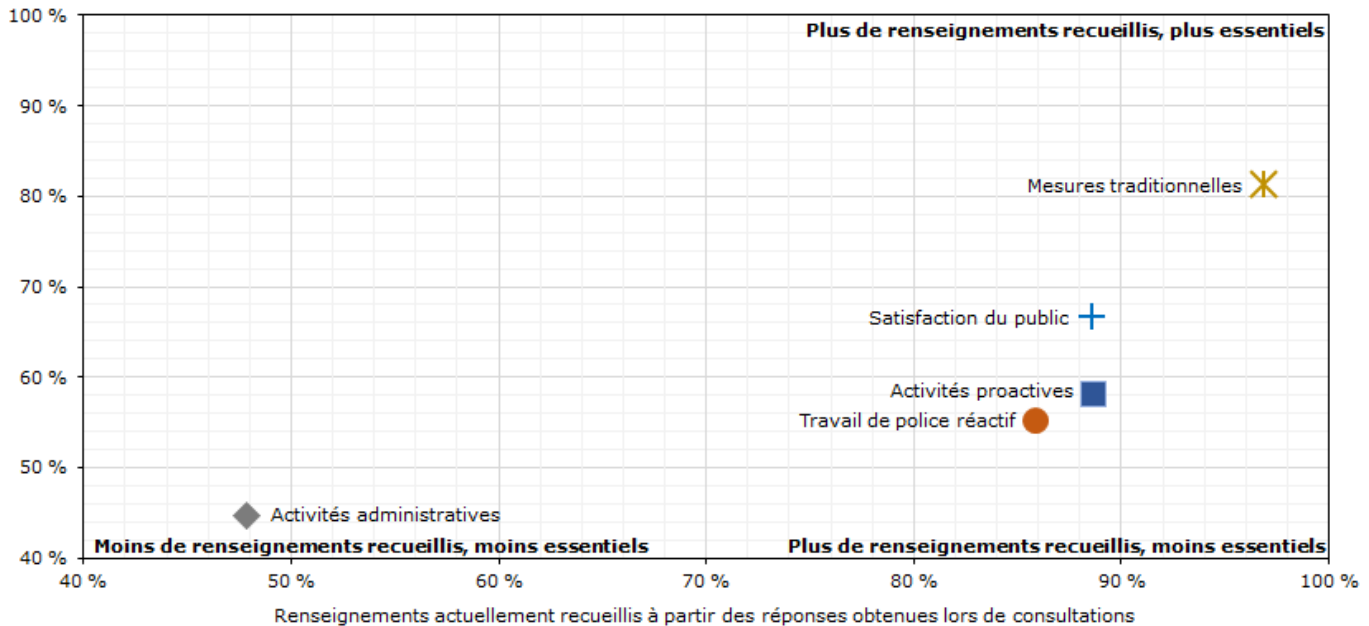
**Note :** Les données sont fondées sur un examen des rapports publics sur le rendement produits par 39 services de police au Canada en 2014.  
**Source :** Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Sous-section de l'élaboration des données.

Dans l'ensemble, que ce soit de manière indépendante ou dans le cadre d'initiatives provinciales ou territoriales plus vastes, les services de police canadiens établissent des rapports à partir de mesures traditionnelles qui ne reflètent pas la complexité des fonctions policières actuelles qui ne font pas partie des activités d'application de la loi. Très peu de cadres de mesures ont été élaborés en mettant l'accent sur les résultats des activités policières et sur la qualité des services fournis. De plus, lorsque des services de police établissent des rapports sur des mesures allant au-delà des mesures traditionnelles courantes, comme des données sur les appels de service, ces mesures sont déclarées à la discrétion des services de police et manquent d'uniformité, de sorte qu'elles ne sont pas comparables d'un secteur de compétence à l'autre.

Selon les résultats de la consultation, bien que les services de police s'entendent pour dire que les mesures traditionnelles ne rendent pas compte de la complexité des responsabilités policières, ils continuent de les considérer comme essentielles à la mesure de leurs objectifs et priorités stratégiques (graphique 2). Les services de police ont désigné les mesures de la perception du public à l'égard de la police (« satisfaction du public » ou « confiance à l'égard des services de police ») comme essentielles à la mesure de leur rendement. La majorité des services de police consultés ont en outre indiqué qu'ils recueillaient des données sur les ressources affectées aux activités policières proactives et réactives, et que ces données étaient considérées comme essentielles pour mesurer les objectifs et les priorités stratégiques. En revanche, un moins grand nombre de services de police recueillaient des données sur les activités ou les tâches administratives, et peu les considéraient comme étant des mesures essentielles.

**Graphique 2****Matrice du lien entre l'importance des indicateurs pour la mesure des priorités et des objectifs stratégiques et la collecte actuelle de renseignements, 2014**

Essentiels à la mesure des priorités et des objectifs stratégiques



**Note :** Les mesures actuelles comprennent les taux de criminalité, les taux de classement des affaires, l'Indice de gravité de la criminalité, l'effectif policier et les dépenses de la police. La satisfaction du public fait référence à des mesures de la perception du public à l'égard de la police comme le reflètent les enquêtes sociales. Les activités proactives représentent des initiatives ou des programmes policiers ciblés, y compris des efforts de mobilisation des collectivités. Les activités réactives comprennent diverses mesures liées aux appels de service. Les activités administratives comprennent la préparation et la comparution devant un tribunal, la rédaction de rapports, la sécurité des prisonniers ou des tribunaux ainsi que d'autres tâches administratives de ce type. Les mesures liées aux activités réactives excluent les temps de réponse aux appels de service. Les services de police ont constamment déclaré que le temps de réponse aux appels de service importait moins pour mesurer les objectifs et les priorités stratégiques par rapport aux autres paramètres de mesure des appels de service.

**Source :** Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Indicateurs de rendement pour les services de police — document de consultation.

**Principes de mesure du rendement**

L'objectif du projet de mesures du rendement des services de police consistait à formuler des recommandations quant à l'adoption d'une série d'indicateurs de rendement des services de police qui rendent compte des priorités stratégiques et de l'étendue des responsabilités actuelles des services de police au Canada. Parallèlement, les indicateurs recommandés doivent être normalisés pour en faire un cadre national, comparables à l'échelle du pays et réalisables afin que tous les services de police canadiens puissent en rendre compte.

Les principes suivants ont été pris en compte lors de la compilation des indicateurs recommandés pour faire partie du cadre de mesures du rendement des services de police :

- Les indicateurs de rendement devraient être assez généraux pour être applicables à tous les services de police concernés.
- Un petit nombre d'indicateurs devraient être utilisés, plutôt qu'un éventail de mesures pour tenter d'évaluer « tout et n'importe quoi ».
- Un cadre national devrait être mis en œuvre en gardant à l'esprit des objectifs d'établissement de rapports et une analyse des tendances stables et à long terme (en évitant de modifier les indicateurs d'une année à l'autre).
- Les résultats relatifs au rendement ne devraient pas être interprétés comme des feuilles de route rigides, mais plutôt comme des mesures pouvant cibler des secteurs qui requièrent une évaluation plus approfondie et potentiellement qualitative des processus et des résultats en vue de mieux comprendre le contexte entourant les résultats.
- Les indicateurs de rendement ne devraient pas empêcher les services de police ou les secteurs de compétence de continuer de rendre compte des indicateurs propres à leur service ou secteur de compétence.

**Le Cadre canadien de mesures du rendement des services de police**

Le Cadre canadien de mesures du rendement des services de police s'articule autour de quatre piliers.

1. **Criminalité et victimisation :** Mesures de la fréquence de la criminalité, de la victimisation et du fait de tenir les contrevenants responsables de leurs actes, y compris les mesures traditionnelles, les données couplées des tribunaux et les données sur les nouveaux contacts.
2. **Activités des services de police et déploiement :** Mesures des fonctions et des activités de la police qui contribuent à la sécurité du public, y compris les responsabilités policières non liées à la criminalité.
3. **Ressources policières :** Mesures liées au personnel et aux dépenses de fonctionnement des services de police.
4. **Degré de confiance à l'égard des services de police :** Mesures du degré de confiance des Canadiens à l'égard des services de police et de leurs perceptions quant à la légitimité de la police.

Chacun de ces piliers comporte plusieurs dimensions, sources de données et mesures de rendement précises qui doivent être interprétées conjointement.

## Pilier 1 : Criminalité et victimisation

Le premier pilier du cadre comprend des mesures de la fréquence de la criminalité et de la victimisation, y compris des mesures traditionnelles couramment déclarées (taux de criminalité, Indice de gravité de la criminalité et taux de classement des affaires), des données sur la victimisation autodéclarée et des données couplées (figure 1). Ces indicateurs, lorsqu'ils sont utilisés au fil du temps, peuvent montrer dans quelle mesure les services de police contribuent efficacement à réduire la victimisation criminelle, à améliorer la sécurité publique et à tenir les contrevenants responsables de leurs actes. Dans cette dimension, les mesures du rendement reflètent les résultats et la qualité du rendement des services de police.

Les mesures s'inscrivant dans les dimensions de la criminalité et de la victimisation sont actuellement accessibles au moyen des données annuelles du Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) et des données sur la victimisation autodéclarée recueillies tous les cinq ans dans le cadre de l'Enquête sociale générale. De même, les données sur les taux de classement des affaires et le recours aux mesures extrajudiciaires sont actuellement accessibles. Cependant, les données uniformes sur les décisions rendues par les tribunaux et les nouveaux contacts nécessitent une élaboration et un couplage accrues. Alors qu'elles peuvent être un indicateur du pouvoir discrétionnaire de poursuite et du rendement des tribunaux, les données couplées sur les décisions rendues par les tribunaux pourraient être interprétées en partie comme un indicateur de la qualité des enquêtes policières, dans la mesure où celles-ci passent l'examen juridique et se rendent à l'étape du procès ou donnent lieu à des condamnations (Moore et Braga, 2003). Les données sur les nouveaux contacts peuvent rendre compte du rendement des services de police et des résultats concluants, particulièrement en ce qui a trait à la réduction de la multirécidive et du nombre de victimisations multiples<sup>1</sup>.

**Figure 1**

**Mesures de la fréquence de la criminalité, de la victimisation et du fait de tenir les contrevenants responsables de leurs actes, y compris les mesures traditionnelles, les données couplées des tribunaux et les données sur les nouveaux contacts**

Dimension	Données	Sources de données	Mesures
Criminalité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de criminalité</li> <li>Taux de criminalité chez les jeunes</li> <li>Indice de gravité de la criminalité (IGC)</li> <li>Délits de la route</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) — données diffusées chaque année</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction ciblée des taux de criminalité et de l'IGC</li> <li>Réduction ciblée des délits de la route</li> <li>Réduction des crimes commis dans des espaces publics et déclarés par la police</li> </ul>
Victimisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidents de victimisation autodéclarés</li> <li>Taux de signalement des actes criminels à la police</li> <li>Perceptions de la sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enquête sociale générale (ESG) — données diffusées tous les cinq ans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction ciblée des taux de victimisation</li> <li>Taux de signalement (écart entre les actes criminels signalés et non signalés à la police)</li> <li>Perceptions de la sécurité chez les victimes d'actes criminels</li> </ul>
Contrevenants	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de classement des affaires</li> <li>Décisions rendues par les tribunaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme DUC — données disponibles actuellement</li> <li>Enquête intégrée sur les tribunaux de juridiction criminelle (EITJC) — données couplées des services de police (Programme DUC) et des tribunaux — données en cours d'élaboration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repères relatifs aux taux de classement des affaires, selon l'infraction</li> <li>Déjudiciarisation des affaires (recours aux mesures extrajudiciaires)</li> <li>Proportion d'affaires dans lesquelles il y a eu dépôt ou recommandation d'accusations qui ont été portées devant les tribunaux et qui ont abouti à une condamnation</li> </ul>
Nouveaux contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données sur les nouveaux contacts — victime et auteur présumé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme DUC 2.3 — données comportant des identificateurs personnels en cours d'élaboration</li> <li>Nouveaux contacts — données en cours d'élaboration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction du nombre de victimisations multiples</li> <li>Réduction de la multirécidive</li> </ul>

## Pilier 2 : Activités des services de police et déploiement

Le deuxième pilier du cadre comprend des mesures des fonctions et des activités de la police qui contribuent plus généralement à la sécurité du public, y compris les appels de service, le déploiement de patrouilles, la déclaration des activités et l'affectation des ressources policières à des fonctions et initiatives particulières (figure 2).

Les données sur les appels de service sont en cours d'élaboration, et des recommandations ont été formulées dans le cadre de la collecte permanente de données uniformes sur les appels de service (voir l'encadré 1). La collecte de données sur le déploiement de patrouilles et la déclaration des activités (p. ex. codes d'occupation) nécessitera un examen plus approfondi. Bien que certains services de police aient fourni de l'information sur les systèmes qu'ils utilisent pour enregistrer le temps que consacrent les policiers à différentes activités, la collecte de telles données nécessiterait des travaux de consultation et une analyse de faisabilité considérables. De même, les données sur les ressources humaines et financières consacrées à des initiatives policières particulières nécessiteraient un examen plus approfondi, mais pourraient possiblement être ajoutées à l'Enquête sur l'administration policière (EAP). Cependant, les consultations menées en 2016-2017 ont indiqué que de nombreux services de police n'étaient pas en mesure de fournir des données financières à ce niveau. Les données sur la déclaration des activités et les initiatives policières ciblées permettraient de mesurer en partie les affectations des ressources aux tâches préventives, réactives et administratives — qui autrement sont absentes du cadre tel que proposé.

**Figure 2**  
Mesures des fonctions et des activités de la police qui contribuent à la sécurité du public, y compris les responsabilités policières non liées à la criminalité

Dimension	Données	Sources de données	Mesures
Appels de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités policières réactives</li> <li>• Activités proactives, saisies dans le système de répartition d'appels assistée par ordinateur (RAAO)</li> <li>• Activités administratives, saisies dans le système RAAO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données uniformes sur les appels de service — données en cours d'élaboration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels de service pour 100 000 habitants</li> <li>• Appels de service par source (urgence ou non, sur-le-champ par la police)</li> <li>• Proportion d'appels de service répartis</li> <li>• Proportion d'appels de service non liés à des affaires criminelles fondées</li> <li>• Nombre d'unités ou de policiers affectés par type d'appel (unités et policiers sur les lieux)</li> <li>• Temps consacré aux appels par type d'appel et selon la priorité</li> <li>• Temps de réponse médians aux appels de priorité 1 ou 2</li> <li>• Nouveaux contacts dans les affaires liées à des actes criminels et non criminels</li> <li>• Aiguillage vers les services sociaux</li> </ul>
Déclaration des activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déploiement de patrouilles</li> <li>• Répartition du temps (codes « occupé »)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de données en cours d'élaboration (ajout possible aux données uniformes sur les appels de service)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition du temps des patrouilleurs entré dans le système RAAO ou le Système de rapports d'activité (travail réactif, administratif et proactif)</li> </ul>
Initiatives ciblées des services de police	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes d'application des règlements de la circulation (sécurité routière)</li> <li>• Initiatives de mobilisation communautaire</li> <li>• Programmes de sensibilisation des jeunes</li> <li>• Services policiers ciblés sur des points chauds relevés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La collecte de données normalisées à l'échelle nationale a été mise à l'essai en 2016 dans le cadre du remaniement de l'Enquête sur l'administration policière (EAP) et a été jugée impossible. La source serait l'information budgétaire interne des services de police.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'existence d'initiatives policières ciblées particulières</li> <li>• La quantité de ressources humaines affectées à des initiatives policières particulières</li> <li>• Le montant de ressources financières affectées à des initiatives policières particulières</li> </ul>



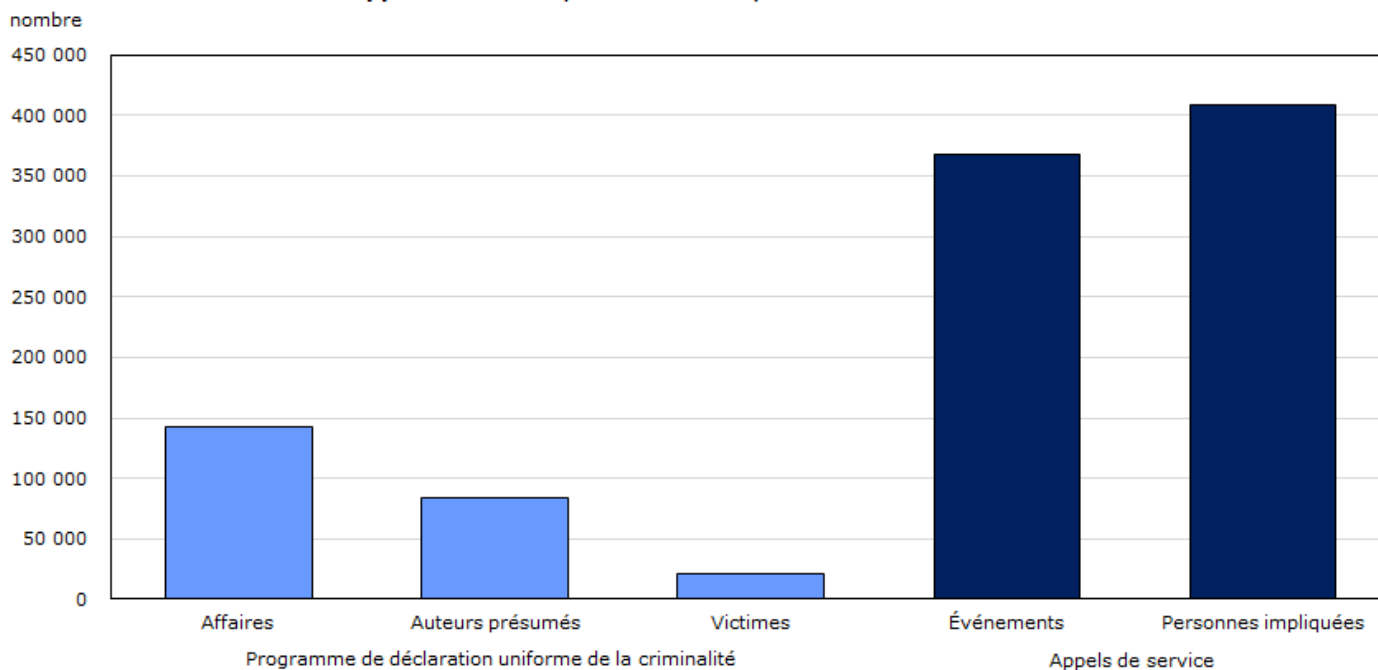
## Encadré 1

### Données uniformes sur les appels de service

Parallèlement à l'élaboration d'un cadre de mesures du rendement des services de police, le Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ) a entrepris une étude sur la faisabilité de l'obtention, auprès des services de police canadiens, de données normalisées sur les appels de service. En collaboration avec le Comité des informations et statistiques policières (CISP), le CCSJ a lancé la première phase d'un projet pilote sur les appels de service en 2014, laquelle comprenait la collecte de données auprès de six services de police sur un sous-ensemble de types d'appels (p. ex. les appels liés à la santé mentale, à des affaires de violence familiale et à des personnes disparues). Ce projet pilote a fourni une première validation de principe à l'appui de la collecte de données sur les responsabilités policières qui ne sont pas recueillies dans le cadre du Programme de déclaration uniforme de la criminalité. Dans le cadre du projet pilote, le CCSJ a également consigné le désir de mesurer la répartition des ressources et du temps de service consacrés à certains types d'appels de service, particulièrement en ce qui concerne les petits groupes de personnes qui ont des contacts répétés avec la police.

En 2016, le CCSJ a reçu l'approbation de l'Association des chefs de police de la Saskatchewan pour entreprendre la deuxième phase du projet pilote sur les appels de service<sup>2</sup>. Cette deuxième phase consistait à recueillir des données auprès des services de police de la province, et avait pour objectif de mettre à l'essai un ensemble complet de types d'appels et de niveaux de priorité (établis par le groupe de travail sur les appels de service du CISP), de mettre au point des définitions et des concepts clés et d'élargir l'analyse des personnes prenant part à des appels de service (graphique 3).

**Graphique 3**  
**Portée des données sur les appels de service, Saskatchewan, 2015 et 2016**



**Note :** Comprend les appels de service provenant des systèmes de répartition d'appels assistée par ordinateur des services de police déclarés sur une période de 12 mois (2015 et 2016). Les appels pour des événements nécessitant des services ont été déclarés par les services de police représentant 96,9 % de la population de la Saskatchewan et les données impliquant les personnes ont été déclarées par les services de police représentant 93,3 % de la population de Saskatchewan.

**Source :** Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, projet pilote (phase II) sur les appels de service uniformes de la Saskatchewan.

Bien qu'il existe des différences en ce qui concerne la façon dont les divers services de police enregistrent leurs données sur les appels de service et la portée de la définition d'appel de service, les résultats de ce projet pilote indiquent qu'il est possible de recueillir des données normalisées sur les appels de service auprès des services de police canadiens.



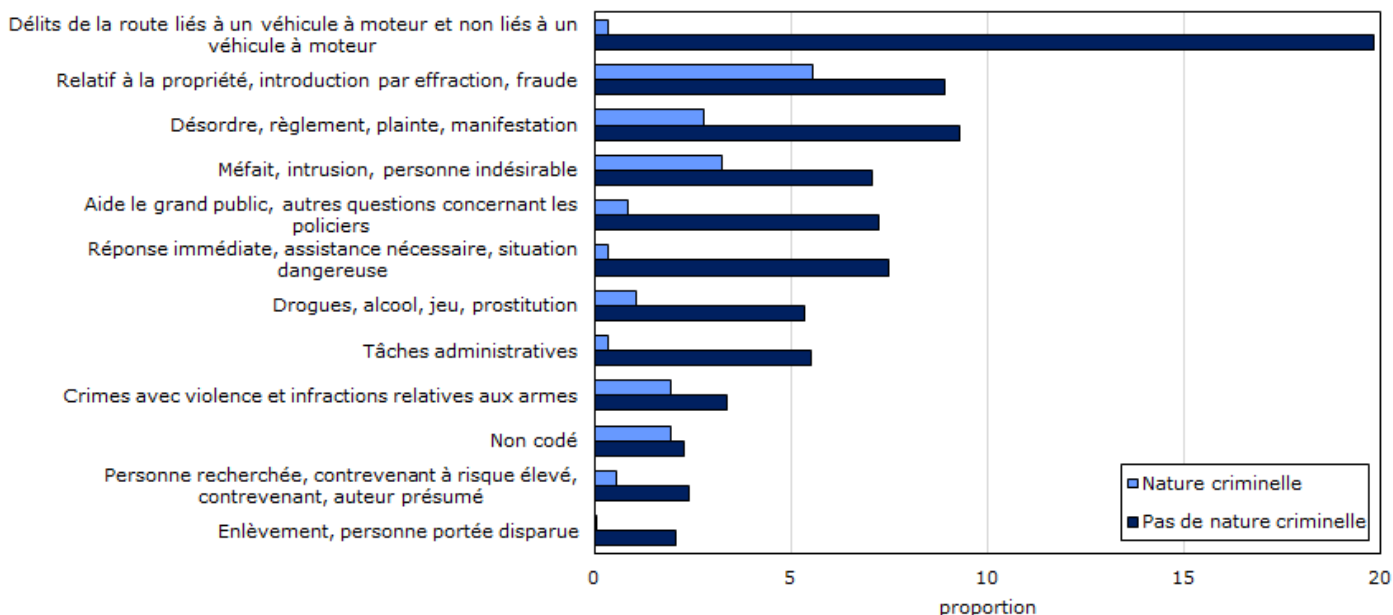
## Encadré 1 — fin

### Données uniformes sur les appels de service

Les données du projet pilote révèlent qu'environ 1 appel de service sur 5 (19,1 %) a entraîné l'enregistrement d'une infraction criminelle par la police (graphique 4). De même, selon les données sur la répartition du temps, un peu moins du tiers (31,0 %) du temps des policiers est consacré à des appels de service qui donnent lieu à la déclaration d'une infraction criminelle, ce qui signifie que plus des deux tiers (69,0 %) du temps de service restant est consacré à des affaires non criminelles. Les types d'appels qui ont nécessité le plus de temps de service étaient les accidents de la route et les problèmes de circulation, les affaires de violence familiale, les signalements de personnes ou de circonstances suspectes, les perturbations ou les comportements désordonnés, les tentatives de suicide et les appels liés à des personnes en état d'ébriété.

**Graphique 4**  
**Appels de service selon le type d'appel initial, Saskatchewan, 2015 et 2016**

Type d'appel initial



**Note :** Comprend les appels de service déclarés sur une période de 12 mois (2015 et 2016) par les services de police qui desservent 96,6 % de la population de la Saskatchewan. La proportion des appels criminels nécessitant des services représente les appels résultant du signalement d'une infraction au *Code Criminel*.

**Source :** Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, projet pilote (phase II) sur les appels de service uniformes de la Saskatchewan.

À la lumière de ces précieuses constatations, le CCSJ recommande l'élaboration de systèmes parallèles pour la collecte de données agrégées sur les appels de service et de microdonnées à l'échelle des unités des services de police qui ont la capacité de fournir ces renseignements. Cela permettra une analyse plus approfondie de l'affectation des ressources pour en dériver des indicateurs clés généraux de la charge de travail des services de police qui ne sont pas reflétés dans les données du Programme de déclaration uniforme de la criminalité. Pour faire avancer ce projet, il faudra entretenir un dialogue continu avec les dirigeants de la police, les fournisseurs de systèmes de répartition d'appels assistée par ordinateur et de gestion des dossiers, et nos partenaires externes du système de justice.

### Pilier 3 : Ressources policières

Le troisième pilier du cadre de mesures du rendement des services de police comprend des mesures liées au personnel et aux dépenses de fonctionnement des services de police, y compris des données sur l'effectif policier, le transfert de tâches à des employés civils, la diversité de l'effectif, les dépenses de fonctionnement, les investissements effectués au chapitre de la formation et de l'innovation, ainsi que le perfectionnement professionnel (figure 3). Ces mesures du rendement sont surtout des mesures des intrants ou des investissements dans les services de police qui permettent d'analyser l'efficacité avec laquelle un service de police utilise ses ressources lorsqu'on les examine de concert avec les mesures des extrants et des résultats. Les mesures qui s'inscrivent dans ce pilier proviennent principalement de l'Enquête sur l'administration policière, qui a récemment fait l'objet d'un remaniement. Le questionnaire remanié a été distribué pour la première fois en 2018 et les résultats sont attendus en 2019.

**Figure 3**  
**Mesures liées au personnel et aux dépenses de fonctionnement des services de police**

Dimension	Données	Sources de données	Mesures
Effectif policier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectif policier</li> <li>Dotation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enquête sur l'administration policière (EAP) remaniée — données en cours d'élaboration</li> <li>Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) — données disponibles actuellement</li> <li>Données uniformes sur les appels de service — données en cours d'élaboration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectif policier pour 100 000 habitants</li> <li>Proportion d'employés civils et répartition selon les grades</li> <li>Représentation des femmes et des minorités visibles dans l'effectif policier</li> <li>Nombre d'appels de service nécessitant une présence policière (répartis par policier)</li> <li>Nombre de crimes déclarés par policier</li> </ul>
Santé et motivation de l'effectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien en poste (personnes embauchées et départs d'employés)</li> <li>Employés en congé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EAP remaniée — lancée en 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de départs de policiers comptant moins de 10 années d'expérience</li> <li>Nombre de départs de policiers pour des motifs autres que la retraite</li> <li>Proportion de policiers admissibles à la retraite</li> <li>Nombre d'employés en congé de longue durée (congé médical, congé d'études, autre congé)</li> </ul>
Formation et perfectionnement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heures de formation</li> <li>Dépenses liées à la formation</li> <li>Ressources en technologies de l'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EAP remaniée — lancée en 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'heures de formation par policier</li> <li>Dépenses liées à la formation en proportion des dépenses totales</li> <li>Investissement dans les ressources technologiques</li> </ul>
Dépenses de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salaires et avantages sociaux</li> <li>Rémunération des heures supplémentaires</li> <li>Autres dépenses de fonctionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EAP remaniée — lancée en 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépenses de fonctionnement par rapport aux résultats des activités policières</li> <li>Rémunération des heures supplémentaires en proportion de l'ensemble des salaires et des dépenses</li> <li>Salaires moyens parmi les services de police de taille comparable</li> </ul>

## Pilier 4 : Degré de confiance à l'égard des services de police

Le quatrième pilier comprend des mesures de la confiance des Canadiens à l'égard des services de police et de leurs perceptions de la police, y compris des mesures de la mobilisation du public, de la légitimité et de la capacité perçue des services de police à répondre aux besoins de leurs collectivités respectives (figure 4). Cela comprend des données tirées d'enquêtes sociales ainsi que des données qui devraient être élaborées sur la mobilisation du public et le recours à la force et à l'autorité.

À l'heure actuelle, l'Enquête sociale générale sur la victimisation est la seule source de données nationales sur les perceptions du public à l'égard du rendement des services de police au Canada; cependant, cette enquête est réalisée uniquement tous les cinq ans et les données ne sont pas disponibles à tous les échelons géographiques. Bien que de nombreux services de police mènent leurs propres sondages sur la satisfaction du public, ces derniers ne sont généralement pas normalisés et se caractérisent par un manque de comparabilité et de validité (Maslov, 2016). En partenariat avec la Police régionale d'Halifax et en consultation avec le CISP, Sécurité publique Canada a élaboré et mis à l'essai un ensemble d'instruments d'enquête servant à mesurer le degré de confiance à l'égard des services de police, lesquels ont été élaborés et validés dans le cadre d'une série d'exercices de recherche menés en 2017 et en 2018 (Lawrence et Giacomantonio, 2017; Giacomantonio et autres, publication à venir, 2019).

**Figure 4**  
Mesures du degré de confiance des Canadiens à l'égard de la police et de leurs perceptions quant à la légitimité de la police

Dimension	Données	Sources de données	Mesures
Confiance à l'égard de la police	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau de confiance des Canadiens à l'égard du système de justice selon les données de l'Enquête sociale générale (ESG) sur l'identité sociale</li> <li>Perception des Canadiens à l'égard du rendement des services de police selon les données de l'ESG sur la victimisation</li> <li>Mesures normalisées de la confiance (Sécurité publique Canada)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG — données actuellement produites tous les cinq ans</li> <li>Enquête de Sécurité publique Canada — questions sur le degré de confiance à l'égard des services de police</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perception des Canadiens à l'égard du rendement des services de police               <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la sécurité des citoyens</li> <li>Faire respecter la loi</li> <li>Répondre rapidement aux appels</li> <li>Fournir de l'information sur la prévention d'actes criminels</li> <li>Traiter les personnes équitablement</li> <li>Avoir une attitude ouverte, invitant à la discussion</li> </ul> </li> <li>Perceptions des populations marginalisées concernant le rendement de la police</li> </ul>
Mobilisation du public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilisation au moyen des médias sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de données en cours d'élaboration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre total de consultations des pages du site Web des services de police</li> <li>Nombre total de consultations de la page Facebook des services de police</li> <li>Nombre de personnes abonnées au fil Twitter des services de police</li> </ul>
Recours à la force et à l'autorité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recours légitime à la force et à l'autorité</li> <li>Cas d'inconduite des policiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de données en cours d'élaboration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recours systématique à la force et à l'autorité               <ul style="list-style-type: none"> <li>Interception de personnes, contrôles de routine, fouilles</li> <li>Recours à la force physique ou à des armes</li> </ul> </li> <li>Nombre d'examen des cas d'inconduite des policiers</li> <li>Nombre de plaintes déposées par les citoyens               <ul style="list-style-type: none"> <li>Plaintes fondées par rapport aux plaintes non fondées</li> </ul> </li> </ul>

L'instrument d'enquête comprend les cinq indicateurs clés<sup>3</sup> figurant ci-dessous, qui servent de norme pour l'établissement de mesures pertinentes du degré de confiance à l'égard des services de police dans le contexte canadien<sup>4</sup>. Ces questions ont été approuvées par le conseil d'administration de l'ACCP en novembre 2018 en tant que norme nationale pour la mesure du degré de confiance à l'égard de la police.

Les indicateurs clés sont les suivants :

1. Lorsque vous pensez à [INSÉRER LE SERVICE DE POLICE], dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants? (**Catégories de réponse** : fortement en désaccord; en désaccord; ni en accord, ni en désaccord; d'accord; fortement d'accord)
  - a. La police prend des décisions fondées sur des faits.
  - b. La police traite les gens avec respect.
  - c. La police offre la même qualité de service à tous les citoyens.
  - d. La police s'occupe des questions importantes pour les membres de la collectivité.
  - e. J'ai l'obligation morale de suivre les ordres de la police.
  - f. J'appuie généralement la façon dont agit la police.
  - g. J'aiderais la police si elle me le demandait.
2. À quelle fréquence environ diriez-vous que la police dans votre voisinage abuse de son pouvoir?  
(**Catégories de réponse** : jamais ou presque jamais; rarement; parfois; la plupart du temps; toujours ou presque toujours)
3. En général, dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que [INSÉRER LE SERVICE DE POLICE] est efficace lorsqu'il s'agit de : (**Catégories de réponse** : fortement en désaccord; en désaccord; ni en accord, ni en désaccord; d'accord; fortement d'accord)
  - a. Résoudre les crimes comportant de la violence?
  - b. Répondre rapidement aux demandes d'aide?
4. Tout compte fait, quelle est selon vous la qualité du travail accompli par la police dans le voisinage?  
(**Catégories de réponse** : médiocre; mauvaise; moyenne; bonne; excellente)
5. Tout compte fait, quelle est selon vous la qualité du travail accompli par la police dans le pays?  
(**Catégories de réponse** : médiocre; mauvaise; moyenne; bonne; excellente)

Selon la documentation existante sur le sujet, les expériences personnelles avec les services de police, les perceptions de la criminalité et des infractions à l'ordre public dans le voisinage et les expériences personnelles de victimisation sont tous des facteurs qui ont un lien empirique avec les attitudes globales envers la police. Ainsi, dans l'instrument d'enquête élaboré, on recommande également que les services de police adoptent, dans la mesure du possible, un ensemble de questions « prédictives » validées pour mesurer le contact personnel avec les services de police, le degré de satisfaction à l'égard de ce contact, les perceptions de la criminalité et la victimisation, de même qu'un ensemble concis d'indicateurs démographiques. Il sera important d'inclure ces indicateurs pour aider les services de police à interpréter leurs résultats. Ces questions ont aussi reçu l'aval du conseil d'administration de l'ACCP en novembre 2018. (Voir la publication de Giacomantonio et autres, publication à venir, 2019, pour en savoir plus sur les questions « prédictives ».)

Les indicateurs proposés ne visent pas à remplacer les sondages actuellement menés par les services de police au Canada. Ces éléments devraient plutôt être intégrés aux processus d'enquête existants. Les questions et les indicateurs constituent un ensemble d'indicateurs éprouvés et pertinents à l'échelle nationale à inclure au début de toute enquête sur les attitudes du public à l'égard de la police, tout en fournissant un cadre au moyen duquel la police peut poser des questions supplémentaires au public, lesquelles appliquent au territoire qu'elle dessert.

## Résumé

En l'absence d'indicateurs nationaux du rendement des services de police à ce jour au Canada, ces derniers se fient aux mesures traditionnelles, lesquelles ne rendent pas compte de toute la complexité et de toute l'étendue des responsabilités actuelles des services de police. Le Cadre canadien de mesures du rendement des services de police qui fait l'objet du présent article est le fruit d'une consultation et d'une collaboration à grande échelle avec les services de police visant à répondre à un besoin en matière d'indicateurs normalisés. Le Cadre tient compte des mesures nationales convenues et fournit une feuille de route des données que les services de police canadiens peuvent utiliser pour orienter l'élaboration des données dans le but de produire des statistiques qui brossent un tableau plus détaillé de la nature du travail des services de police et de la capacité de ceux-ci à s'acquitter efficacement de l'ensemble de leurs responsabilités, tant celles qui sont prévues dans le cadre de leur mandat que leurs tâches connexes (Montgomery et Griffiths, 2017). Les services de police pourront utiliser le Cadre comme base de référence pour revoir leurs processus actuels d'établissement de rapports sur le rendement.

Certaines initiatives ont été menées récemment pour combler une partie des lacunes en matière de données, y compris la collecte de nouvelles données pertinentes au moyen de l'Enquête sur l'administration policière (EAP) de Statistique Canada; l'exécution des travaux préliminaires à la collecte de données uniformes sur les appels de service à l'échelle nationale; la poursuite de la production de statistiques sur les nouveaux contacts avec la police et les résultats du système de justice afin de continuer à démontrer la valeur des données couplées; et l'existence de questions normalisées et pertinentes visant à

mesurer le degré de confiance envers les services de police. Les prochaines étapes pourraient inclure l'étude des données tirées de l'EAP remaniée; une collaboration avec les services de police et autres partenaires du système de justice pour mettre en œuvre la collecte de données uniformes sur les appels de service au Canada; l'avancement de la production habituelle d'indicateurs relatifs aux nouveaux contacts avec le système de justice et aux résultats du système de justice; et l'adoption par les services de police et d'autres intervenants des questions sur la confiance dans leurs sondages sur la satisfaction et le sentiment de sécurité des collectivités qu'ils desservent. Les lacunes restantes orienteront les futurs travaux d'analyse et d'élaboration de données des services de police et des autres intervenants.

## Références

- ASSOCIATION CANADIENNE DES CHEFS DE POLICE. 2015. *The Dollars and Sense of Policing, Public Safety and Well-Being in Your Community*.
- BRENNAN, Shannon, et Anthony MATARAZZO. 2016. « Les nouveaux contacts avec le système de justice de la Saskatchewan », *Juristat*, produit n° 85-002-X au catalogue de Statistique Canada.
- CONSEIL DES ACADÉMIES CANADIENNES. 2014. *Le maintien de l'ordre au Canada au XXI<sup>e</sup> siècle : une nouvelle police pour de nouveaux défis*, Comité d'experts sur l'avenir des modèles canadiens de maintien de l'ordre, Conseil des académies canadiennes.
- GIACOMANTONIO, C., et autres. Publication à venir. 2019. *Developing a Common Data Standard for Measuring Attitudes toward the Police in Canada*, Ottawa, Ontario, Sécurité publique Canada.
- IBRAHIM, Dyna. 2019. « Les nouveaux contacts des jeunes avec le système de justice de la Nouvelle-Écosse, 2012-2013 à 2014-2015 », *Juristat*, produit n° 85-002-X au catalogue de Statistique Canada.
- KIEDROWSKI, John, et autres. 2013. *Points de vue des commissions de police sur l'utilisation des paramètres de rendement pour les services de police*, Ottawa, Ontario, Sécurité publique Canada.
- LAWRENCE, A., et C. GIACOMANTONIO. 2017. « Improving Measures of Trust and Confidence », Sécurité publique Canada, présentation au Comité des informations et statistiques policières, printemps 2017.
- MALM, Aili, et autres. 2005. « A 30 Year Analysis of Police Service Delivery and Costing: "E" Division », Centre for Criminal Justice Research, University of the Fraser Valley.
- MASLOV, Anton. 2016. *Mesure du rendement des services de police : Point de vue du public*, Ottawa, Ontario, Sécurité publique Canada.
- MONTGOMERY, Ruth, et Curt T. GRIFFITHS. 2017. *Responsabilités contemporaines des services policiers*, Ottawa, Ontario, Sécurité publique Canada.
- MOORE, Mark H., et Anthony BRAGA. 2003. *The "Bottom" Line of Policing: What Citizens Should Value (and Measure!) in Police Performance*, Police Executive Research Forum.
- POLICE RÉGIONALE DE WATERLOO. 2011. *Neighbourhood Policing: Rebuilding to Meet the Needs of Our Changing and Growing Community*.
- ROTENBERG, Cristine. 2017. « De l'arrestation à la déclaration de culpabilité : décisions rendues par les tribunaux dans les affaires d'agression sexuelle déclarées par la police au Canada, 2009 à 2014 », *Juristat*, produit n° 85-002-X au catalogue de Statistique Canada.

## Notes

1. Pour des exemples d'analyse des nouveaux contacts avec la police, voir les travaux de Brennan et Matarazzo (2016) et d'Ibrahim (2019). Pour un exemple d'analyse fondée sur le couplage des données des services de police avec celles des tribunaux sur les décisions rendues par les tribunaux, voir la publication de Rotenberg (2017).
2. Il convient de noter que les données sur les appels de service recueillies dans le cadre de ce projet pilote sont des données administratives non révisées présentées aux fins de la détermination de la faisabilité de la normalisation de la collecte des données sur les appels de service. Par conséquent, il faut faire preuve de prudence au moment d'interpréter ces données.
3. L'approche des « indicateurs clés » est utilisée dans des domaines comme la santé et le bien-être social, dans lesquels les organismes nationaux et internationaux établissent des normes d'information pour la collecte locale d'information, lesquelles comprennent souvent des indicateurs d'enquête normalisés.
4. Pour accéder à l'instrument d'enquête dans son intégralité, y compris les catégories de réponses aux questions, veuillez communiquer avec la Division de la recherche de Sécurité publique Canada (PS.CSCCBResearch-RechercheSSRC.SP@canada.ca). Un rapport de Sécurité publique Canada résumant le projet dans son ensemble sera publié au printemps 2019 (Giacomantonio et autres, publication à venir, 2019).