



Vers une nouvelle ère de sécurité et de bien-être des communautés

La police et les services sociaux doivent collaborer plus étroitement pour bâtir des communautés sûres et résilientes

Nous voulons tous nous sentir soutenus et à l'abri du danger pour relever les défis qui se présentent, individuellement et collectivement. Le bien-être peut être décrit comme un état où chacun se sent en sécurité, éprouve un sentiment d'appartenance et a accès aux services dont il a besoin.

Concrètement, cela se traduit par l'appartenance à une communauté où il est possible d'observer moins de violence, de criminalité, de pauvreté, de chômage, de maladies, de souffrance mentale, de dépendance, d'itinérance et d'autres maux sociaux. Sur le plan stratégique, cela signifie que les personnes responsables d'assurer la sécurité, la santé et le bien-être au sein d'une communauté prennent ensemble la responsabilité des problèmes, des solutions et des innovations — une collaboration efficace contribue également au bien-être de la communauté.

Les services de police sont la pierre angulaire de la sécurité et du bien-être des communautés. Leur défi est de maintenir

et d'améliorer ces conditions dans le cadre d'un écosystème réinventé et systémique qui répond efficacement aux besoins des membres de la communauté.

D'une certaine façon, cet impératif est semblable à la situation présente dans le domaine des services à la personne et sociaux. Par exemple, les organismes de gouvernance et de prestation de services ont fini par reconnaître qu'une série de conditions économiques et sociales complexes et interconnectées – le revenu, l'éducation, le logement et autres – influencent l'état de santé. Ces facteurs sont reconnus comme des déterminants sociaux de la santé. Cette compréhension a donné lieu à des investissements et à une coordination sans précédent entre ces services.

Tout comme de nombreux déterminants sociaux peuvent influencer les résultats de santé, plusieurs problèmes sociaux peuvent être la raison sous-jacente des appels aux services de police.

Pour de nombreux services de police, au Canada et partout dans le monde, un nombre croissant d'appels est lié à des problèmes de santé mentale ou de consommation d'alcool et d'autres drogues. Bien entendu, le fait de vivre avec ces problèmes ne signifie pas que l'on deviendra un criminel. D'autres aspects de la vie, comme la pauvreté, n'en sont pas non plus un indicatif. Cependant, ces circonstances peuvent créer des conditions propices pour commettre un crime ou en être la victime.

On fait de plus en plus pression sur le système judiciaire pour qu'il aide, traite et réhabilite les personnes qui y font appel, surtout lorsque ces cas ont de nombreux points communs.

Ces exigences sont bien connues du système.

Certains programmes isolés de police et de partenariat communautaires ont eu une incidence positive et continuent de progresser. Dans certaines provinces, la police participe aussi à des projets plus vastes et plus officiels. L'Ontario, par exemple, a adopté le *Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités*, une première en son genre, et les contributions de la police en font partie intégrante. Néanmoins, la coordination dans le secteur de la sécurité et de la justice a eu tendance à être plus lente, localisée et moins systématique. Les initiatives des services de police sont typiquement organisées à l'interne, de bas en haut. Ces efforts se heurtent souvent à des modèles de financement cloisonnés, à des méthodes de dotation en personnel désuètes, à des approches de formation dépassées et à des horizons d'investissement à court terme. Il serait sans doute plus facile et moins coûteux de se concentrer sur les conséquences de la criminalité plutôt que sur ses causes profondes, mais ce serait aussi moins efficace.

Les problèmes locaux nécessitent des solutions locales, ce qui signifie créer un espace pour favoriser les approches plus préventives et mieux axées sur la communauté, et adapter les modèles existants à plus grande échelle. Pour y parvenir, il faut apporter des changements structurels.

Être en mesure d'apporter des changements structurels est compliqué : la police, en tant que profession et en tant qu'institution, est devenue plus complexe. Les exigences et les attentes se multiplient de toutes parts. Les services de police sont donc obligés d'élargir leurs capacités de base traditionnelles que sont le contact avec le public, l'intervention en cas d'urgence, les enquêtes, la protection et les arrestations. De nouvelles capacités sont créées à mesure que nous comprenons mieux les origines multiples de la criminalité.

Le secteur des services de police est sous haute surveillance. L'opinion publique et la sphère politique ont oscillé entre le retrait du financement de la police et le renforcement de la sécurité. Le système évolue, mais pas nécessairement selon une vision claire et unifiée du modèle de demain.

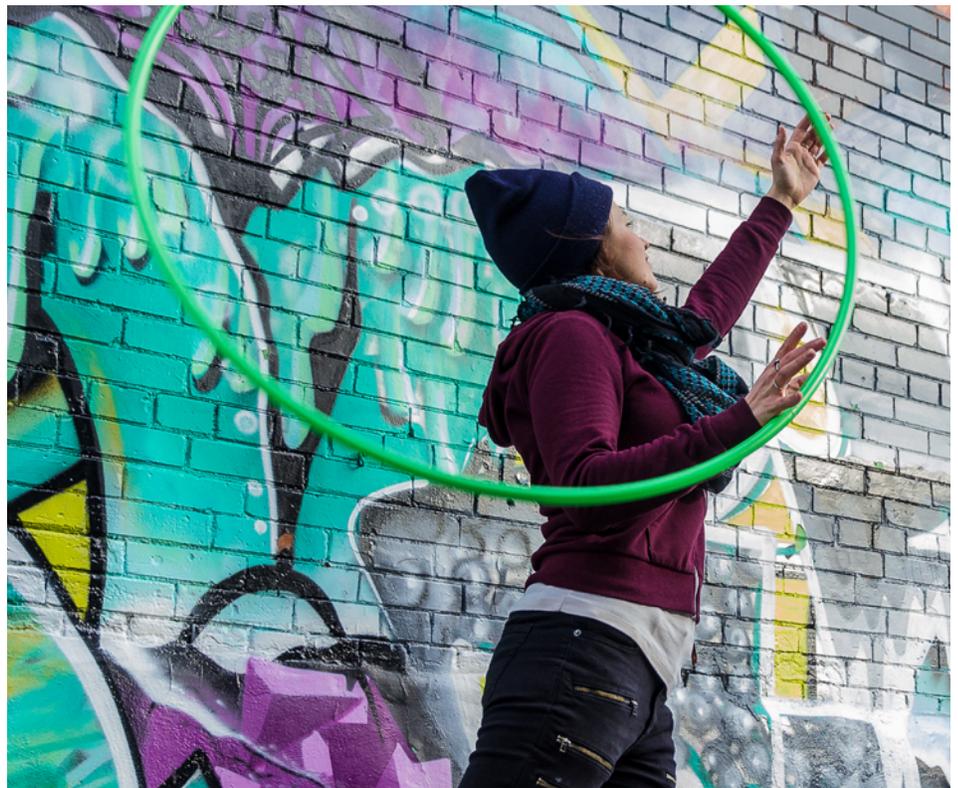
Il doit pourtant y en avoir une.

Les problèmes locaux nécessitent des solutions locales, ce qui signifie créer un espace pour favoriser les approches plus préventives et mieux axées sur la communauté, et adapter les modèles existants à plus grande échelle. Pour y parvenir, il faut apporter des changements structurels.

Pour définir la nouvelle ère de sécurité et de bien-être des communautés, nous devons nous poser des questions fondamentales. Comment les capacités des services de police et du secteur de la justice doivent-elles évoluer? Quels sont les facteurs qui exercent une pression sur elles? Quels sont les domaines qui relèvent exclusivement des services de police? Quelles interventions devraient être menées? Comment et avec qui devraient-elles l'être, pour que nous puissions nous attaquer aux causes profondes de la criminalité et la prévenir?

La transformation exige en outre de réévaluer la réponse de toutes les parties concernées. Les services de police ne peuvent pas résoudre à eux seuls les problèmes sociétaux qui pourraient mener à des interactions avec la police. Ils ne devraient pas non plus avoir à le faire. Mais ils doivent faire partie d'un écosystème plus large de services sociaux, de prévention et d'intervention.

Pour la police et les services publics de tous types, la nouvelle ère reposera sur l'adoption d'une approche systémique. Elle marquera un nouveau mode de pensée, de planification, d'investissement et de fonctionnement plus durable.



De la réaction à la prévention

Dans le modèle traditionnel des services de police, l'objectif principal était de maintenir l'ordre public en réprimant et en contrôlant la criminalité. Les policiers étaient censés être les premiers gardiens de la sécurité publique,

Quelles caractéristiques pourraient être utiles?

Après avoir effectué une recherche mondiale, Deloitte a récemment indiqué que la mise en œuvre du [filet de sécurité sociale de demain](#) (en anglais seulement) exige que notre approche soit à la fois :



en remplissant trois fonctions principales : répondre aux appels de service, empêcher la criminalité par une présence très visible et enquêter sur les circonstances suspectes de nature criminelle.

Depuis des décennies, nous assistons à une évolution vers des services de police communautaires, marquant le début de la transition d'une approche réactive et punitive à une approche proactive et préventive.

La police ne devrait pas seulement être présente lorsqu'un crime est commis. Idéalement, elle devrait aussi se pencher sur les problèmes qui peuvent favoriser les comportements criminels. La lutte contre la criminalité est toujours importante, mais il ne faut pas négliger le partenariat avec les organisations communautaires, les services sociaux, la santé publique et les autres organismes concernés par les déterminants du bien-être et de la vulnérabilité à la criminalité.

Les modèles traditionnels ne sont plus efficaces, et ont donc peu de rôle à jouer dans l'avenir des services de police et du bien-être collectif en général.

- **Hyperpersonnalisée.** Prendre en compte les circonstances et les particularités de chacun permet des interventions mieux adaptées. Les organisations peuvent également concentrer les ressources sur les personnes qui en ont le plus besoin, selon les modalités qui leur conviennent.
- **Fondée sur des preuves et des mesures.** Concevoir des services qui reposent sur des données et des résultats permettant de bien comprendre les tendances actuelles de la demande et de mieux prévoir les tendances futures.
- **Inclusive et centrée sur l'humain.** L'expérience utilisateur est au cœur de tous les services sociaux. Les fournisseurs et les intervenants doivent tenir compte des circonstances et des besoins individuels de chaque personne qui accède au système dès le départ.
- **Connectée.** Les services sociaux sont conçus afin d'intégrer les chaînes de valeur de la prestation et les parcours des utilisateurs dans une série d'interventions, toutes axées sur les besoins et les objectifs des utilisateurs.

Le respect de ces quatre caractéristiques est essentiel pour assurer la viabilité et la solidité des programmes et des services offerts. Certes, c'est un défi pour tous les services publics, depuis les soins de santé jusqu'au soutien du revenu, en passant par les services de police. Mais cela ouvre la voie au progrès.

Il y a de nombreux obstacles à franchir en cours de chemin. Les frontières entre la police, les services sociaux et les soins de santé (en particulier dans le domaine de la santé mentale) sont de plus en plus floues. Les modèles d'affectation des ressources ne sont pas encore adaptés à ces intersections. Le financement n'est ni coordonné ni systématiquement fondé sur les résultats. Il y a également un manque de financement approprié pour les organisations qui sont en mesure d'enrayer certaines causes profondes des problèmes. Les données peuvent être disparates et déconnectées.

De plus, il existe des lacunes dans le continuum de soins et les services annexes. L'efficacité des interventions n'est pas systématiquement évaluée ni comprise, ce qui rend difficile l'obtention de résultats optimaux. Enfin, il peut y avoir un manque de confiance entre les agences, les partenaires et la communauté.

Un écosystème de services sociaux intégrés est un système qui comprend des services de police efficaces. Dans ce domaine, les responsables des politiques et les décideurs sont appelés à créer une culture de l'innovation, à créer une valeur ajoutée et à offrir une expérience plus humaine à leurs citoyens. L'avenir exige un changement de cap pour mettre davantage l'accent sur la prévention plutôt que sur la réaction.

Appliquer à grande échelle ce qui fonctionne

Partout au Canada, on trouve des exemples d'initiatives policières progressistes qui contribuent à la sécurité et au bien-être, et qui redéfinissent les modèles de maintien de l'ordre dans les communautés. Une telle action localisée est nécessaire et puissante, mais elle a ses limites. Nous devons déterminer ce qui fonctionne bien afin de pouvoir l'appliquer à plus grande échelle.

Certains services sont désormais intégrés dans leurs communautés, comme la police de la ville de Longueuil (qui se trouve juste en face de Montréal, de l'autre côté du fleuve Saint-Laurent), au Québec. La province a récemment investi [3,6 millions de dollars](#) (en anglais seulement) dans un projet de police appelé RÉSO, qui a débuté par un projet pilote en 2019. Dans le cadre du projet, certains policiers travaillent en étroite collaboration avec des communautés précises pour créer un climat de compréhension et de confiance favorable à des interventions judicieuses. Ils orientent également les populations vulnérables vers des ressources de soutien avant qu'une affaire ne devienne criminelle.

Le financement supplémentaire a permis de former 24 agents de plus, sans armes ni uniformes, dans différents quartiers. Un autre financement provincial a été affecté à l'embauche de travailleurs sociaux. À Longueuil, le chef de police a déclaré au sujet de RÉSO : « Nous voulons mettre l'accent sur la prévention, plutôt que sur la répression. »

De l'autre côté du pays, en Colombie-Britannique, le [Chinese Community Policing Centre](#) (en anglais seulement) de Vancouver offre des programmes de prévention du crime en partenariat avec le service de police de Vancouver, des groupes locaux, des centres pour personnes âgées et des écoles. Cet organisme, géré par des bénévoles, aide également les victimes de crimes qui ont besoin de services d'interprétation pour accéder aux services de police et au système judiciaire. La ville compte désormais 11 centres de ce type, qui jettent un pont entre la communauté, la police et les autres prestataires de services, comme les programmes de soutien aux victimes.

Les partenariats avec les bons prestataires de services, au bon moment, sont fondamentaux. À Thunder Bay, en Ontario, le service de police s'est associé à la filiale locale de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) dans le cadre d'un projet pilote appelé [IMPACT](#) (*Integrated Mobile*

Police and Crisis Team : équipe mobile intégrée de police et d'intervention en situation de crise) (en anglais seulement). Une unité IMPACT comprend un agent de police et un travailleur des services d'intervention d'urgence qui ont été formés ensemble et qui travaillent dans une voiture de patrouille pour répondre en tout temps à tous les appels liés à la santé mentale.

Le projet IMPACT permet l'évaluation et le soutien immédiats des personnes en situation de crise, réduisant ainsi la nécessité de les appréhender et de les emmener à l'hôpital. Selon le service de police de Thunder Bay, le but est de tirer parti de l'expertise des partenaires de la communauté et de faire en sorte que chacun comprenne mieux le rôle de l'autre dans le cadre d'une situation problématique commune. Ces partenariats sont de plus en plus courants à mesure qu'ils sont reconnus comme des services adéquats et appropriés pour les agents et les personnes qu'ils servent.

Un autre exemple est la police régionale de Peel (PRP), qui sert la région située à l'ouest de Toronto. En 2020, elle a annoncé des changements majeurs à sa structure organisationnelle, notamment la suppression des programmes et des services cloisonnés pour harmoniser les ressources de manière plus efficace.

Cela a permis à la PRP de progresser vers un [modèle plus inclusif de services de police communautaires](#) (en anglais seulement). Elle espère avoir une incidence positive sur la sécurité et le bien-être de la communauté dans quatre domaines clés : la sécurité routière, la santé mentale et les dépendances, les crimes violents et les populations prioritaires. Les [partenariats multisectoriels](#) (en anglais seulement) sont au cœur de cet engagement. Comme à Thunder Bay, la PRP s'est associée à l'ACSM pour mettre sur pied une équipe mobile d'intervention rapide en cas de crise – une réponse sanitaire à un problème sanitaire.

L'adoption d'une approche systémique exige une réponse intégrée, axée sur les causes profondes et l'utilisation de données pour trouver des solutions. Il y a deux ans, l'Edmonton Police Foundation a lancé un projet appelé [Community Solutions Accelerator](#) (en anglais seulement). Cette plateforme combine les données, l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine pour générer des idées et des approches pour traiter certains des grands enjeux de la ville, notamment la criminalité et les dépendances. L'une des

priorités consiste à explorer les voies qui mènent à la consommation de drogues, car de nombreux appels à la police sont liés à ce problème. Le projet vise à trouver des solutions adaptables en partenariat avec la communauté.

Également basé à Edmonton, le [TELUS Community Safety and Wellness Accelerator](#) (en anglais seulement) rassemble de jeunes entreprises technologiques internationales dont les produits offrent des avantages sociaux, communautaires ou de bien-être. Elles ont été choisies pour mettre à profit leurs applications et leurs plateformes afin de résoudre des problèmes liés à la violence domestique, à la dépendance, à la santé mentale, à la violence à l'égard des enfants et à la détection rapide des urgences. L'objectif du groupe est d'améliorer les résultats en utilisant la technologie pour traiter les données d'organismes de services communautaires et de services de police.

On trouve également d'excellents exemples à l'étranger. En Angleterre, [Changing Futures](#) (en anglais seulement) est un programme de trois ans, doté d'un budget de 64 millions de livres sterling, qui aide les adultes à risque à trouver un équilibre, puis à améliorer leur situation personnelle. Les clients sont des adultes confrontés à plusieurs désavantages, notamment l'itinérance, la toxicomanie, les problèmes de santé mentale, la violence familiale et les contacts avec le système de justice pénale. Les partenaires locaux des secteurs public et communautaire peuvent inclure la santé publique, l'aide au logement, les services sociaux, la police, le système carcéral et les tribunaux. L'élément clé est le suivant : pour réduire la demande future de services de crise et transformer le mode de prestation de services locaux, les commentaires de clients sont recueillis et pris en compte dans le processus décisionnel, de la conception à la prestation et à l'évaluation.

Ces initiatives constituent un grand changement, mais elles ne sont qu'un début. Si, aujourd'hui, l'objectif est d'améliorer les réponses de la police, la nouvelle ère consistera à repousser les limites. Ensemble, nous devons définir les besoins des citoyens, soutenir tous les prestataires de services par des financements et d'autres ressources, et améliorer nos approches de prévention et d'intervention.

Cinq stratégies communes laissent présager un avenir prometteur

1

Adopter une approche systémique des causes profondes

La police, comme toute organisation, doit se concentrer sur sa mission. Mais comment peut-elle apporter une contribution optimale dans le cadre du mandat de l'ensemble de l'écosystème des services sociaux?

Les déterminants sociaux qui peuvent mener à la criminalité montrent clairement, tout comme l'abondante documentation sur le sujet à ce jour : il ne s'agit pas d'une conversation réservée aux services de police. Nous constatons que les initiatives des services de police sont courageuses et audacieuses. Elles s'inscrivent dans une intégration verticale des services traditionnels et dans les systèmes d'autres services et organisations communautaires.

L'adoption d'une approche axée sur les personnes est particulièrement importante pour les populations vulnérables. De nombreuses personnes confrontées à des difficultés sont criminalisées parce qu'elles manquent de soutien ou ne savent pas comment y accéder – ou parce qu'il n'y a pas de soutien offert.

La police peut jouer un rôle majeur dans la définition des besoins et des pressions complexes que certaines communautés éprouvent. Elle est en mesure de créer des approches collaboratives avec les organisations sur le terrain et les communautés elles-mêmes, tout cela pour mieux servir le public et atténuer les circonstances qui sont à l'origine de la criminalité.

2

Se concentrer sur l'aspect « service » des services de police

Qu'il s'agisse de victimes, de contrevenants ou de témoins, les gens n'ont généralement pas d'interaction avec la police lorsque tout va bien. Mais si la police est considérée comme un service au Canada, c'est pour une bonne raison. Toute organisation qui fournit un service – détaillant, banque, ministère ou service de police – devrait comprendre et privilégier les principes fondamentaux qui rendent les interactions respectueuses, ouvertes et efficaces.

La sécurité et le bien-être des communautés de la nouvelle ère nécessiteront une remise en question de la manière de penser et de la prestation de services traditionnelles, afin de rendre plus durables les attentes relatives aux services fournis par la police.

3

Faire d' « établir des liens » la raison d'être

Le manque de partage de données et de rapports systématisés peut entraîner la duplication et le chevauchement des services, et entraver la mise en place de solutions mieux coordonnées. De plus, si l'on ne sait pas où se situent les lacunes et les chevauchements, il est difficile de déterminer qui devrait s'en occuper et comment, et quelles interventions seraient les plus efficaces.

La nouvelle ère de sécurité et de bien-être des communautés doit être celle où les parties concernées sont intrinsèquement liées et où les services de police sont intégrés dans les chaînes de valeur de la prestation de services et les parcours des clients de l'écosystème élargi des services à la personne et sociaux.

4

Apprivoiser l'inconfort

Tous les leaders devraient accepter un certain degré d'inconfort. La transition vers des systèmes plus intégrés – qui s'attaquent aux causes profondes des besoins en services – peut nécessiter des approches non conventionnelles, souvent difficiles à mettre en œuvre.

Cela demande une nouvelle planification et un nouveau financement, impliquant plusieurs ministères ou services. Ainsi, la sécurité et le bien-être des communautés passeraient d'un simple poste budgétaire annuel non garanti, vulnérable à d'autres priorités, à une approche systémique de la planification budgétaire. Ces nouvelles approches comprendraient également la mise en commun des données, leur partage et leur accès, afin de guider la prise de décision stratégique et en temps réel.

Pour établir les priorités et allouer les investissements efficacement, les services de police doivent s'inscrire dans une approche collaborative, fondée sur des données probantes, qui évalue les principaux facteurs de vulnérabilité et l'efficacité des interventions. Plus facile à dire qu'à faire.

5

Démocratiser, partager et utiliser les données pour obtenir de meilleurs résultats

La police dispose d'une grande quantité de données provenant des appels de service. Ces données peuvent être examinées pour comprendre la nature, la fréquence et les types d'interactions dans les communautés qu'elle dessert, et ainsi contribuer à l'élaboration de nouvelles approches. Les données des appels renseignent sur les crimes, les arrestations et même les tendances, mais elles peuvent aussi être utilisées pour assurer un suivi rapide auprès des personnes concernées – celles qui ont signalé un crime ou en ont été témoins, par exemple – afin d'améliorer l'expérience du public et de l'optimiser. Ce serait un outil très puissant pour transformer la culture de la police.

Les données et des résultats clairs – par exemple, une réduction de la récidive en général ou d'un type particulier de crime, comme la violence familiale – sont également indispensables. Ils permettront de déterminer si les fonctions des services de police ont été suffisamment accrues pour répondre aux besoins des citoyens et si ces besoins sont mieux satisfaits par un autre prestataire de services au sein du système de protection sociale.

Créer un climat de confiance

Même si tous ces changements sont apportés, on ne peut pas envisager la nouvelle ère des partenariats ou de l'engagement et du soutien du public sans une certaine dose de confiance. La [confiance](#) est ce qui sous-tend une relation significative entre une organisation et les personnes avec lesquelles elle interagit et qu'elle sert. Il s'agit d'une condition préalable à la poursuite des progrès. Elle se construit au fil du temps, une décision et une action après l'autre.

Pour les services de police, la confiance ressentie dans l'ensemble de la société n'est pas représentative de la réalité sur le terrain, car la confiance – ou le manque de confiance – s'instaure dans différentes communautés et de différentes manières. Il faut se demander si les divers groupes se sentent représentés au sein de la police et si leurs besoins sont pris en compte de manière appropriée. On peut aussi se pencher sur le niveau de confiance dans la capacité de la police à gérer les conflits, à faire usage de la force ou même à remplir efficacement ses fonctions principales. Ce niveau peut varier considérablement d'un groupe à l'autre, voire au sein d'un même groupe.

Les Canadiens ont régulièrement affaire à la police, que ce soit pour signaler un crime, pour recevoir une contravention ou en cas d'arrestation. Un [sondage de l'Institut Angus Reid](#) (en anglais seulement) mené en 2020 a révélé que les deux tiers des Canadiens ont eu au moins un contact direct avec un agent de police au cours des cinq dernières années; seuls 8 % en ont eu plus de cinq.

En général, les Canadiens ont une image positive de la police. Le même sondage a montré que 74 % d'entre eux ont une opinion favorable de la police dans leur communauté et que 72 % considèrent leur service de police local comme une source de fierté. Ces chiffres représentent l'ensemble de la population. Ils ne sont pas aussi élevés pour les jeunes Canadiens, les Autochtones et les personnes qui s'identifient comme membres d'une minorité visible. En fait, un plus grand nombre de personnes âgées de 18 à 24 ans se sentent *moins* en sécurité lorsqu'elles voient un policier plutôt que *plus* en sécurité.

Les chercheurs ont conclu que notre pays a une vision à la fois critique et favorable à l'égard de la police. Il y a beaucoup de bonne volonté, mais aussi beaucoup de place à l'amélioration. En somme, nous avons des occasions à saisir.

Adopter une approche plus connectée, personnalisée, axée sur les données et fondée sur les systèmes ne renforcera pas automatiquement les liens de confiance entre la police et ses communautés. En revanche, elle permettra d'améliorer la capacité des services de police à avoir des interactions en amont plus centrées sur le citoyen, hyperpersonnalisées et de meilleure qualité, qui créeront les conditions propices à cette confiance.

74%

d'entre eux ont une opinion favorable de la police

72%

considèrent leur service de police local comme une source de fierté



Favoriser la création de communautés résilientes

Les communautés résilientes sont capables de continuellement s'adapter et prospérer. Elles sont connectées, dotées de réseaux de soutien. Les personnes et les institutions ont la capacité de cerner les problèmes au sein de la communauté, d'établir des priorités et d'agir ensemble pour mettre en œuvre des solutions. Elles peuvent travailler en partenariat pour évaluer, gérer et surveiller les risques pour leur bien-être. Lorsque les communautés jouissent d'un bien-être collectif et individuel accru, la demande de services de police diminue et les interactions avec le système de justice sont moins nombreuses.

Dans les communautés résilientes, les gens ont le sentiment d'avoir leur mot à dire et de pouvoir participer à l'élaboration des réponses. Ils se reconnaissent dans leur service de police – un service qui instaure un climat de confiance dans tous les groupes démographiques.

Voici comment Sir Robert Peel, considéré comme le père des services de police modernes, a formulé les choses : « La police est le public, et le public est la police; les policiers ne sont que des membres du public qui sont payés pour consacrer à plein temps leur attention à des fonctions qui incombent à tout citoyen dans l'intérêt du bien-être et de l'existence de la collectivité. »

Ce principe au sujet de la police est aussi vrai aujourd'hui qu'il y a près de 200 ans, lorsque Peel mit sur pied la Police métropolitaine de Londres.

La police peut grandement contribuer à la résilience des communautés, surtout lorsqu'on met l'accent non pas sur l'aspect transactionnel (par exemple, faire une descente pour procéder à une arrestation), mais plutôt sur l'aspect relationnel : intégrer la police dans la communauté et soutenir le maintien des services aux citoyens en tant que participants.

Un excellent travail est déjà réalisé dans le cadre des structures existantes. Les services de police ainsi que les organisations de services à la personne



et sociaux et les autres partenaires doivent réfléchir à la manière de redéfinir ces structures afin de stimuler des actions encore plus personnalisées et d'obtenir de meilleurs résultats.

L'avenir exige un changement

La pression en faveur d'une transition vers une approche axée sur la prestation de services est incessante. L'adoption du changement est difficile et nécessite une compréhension de ce qui doit changer. Tous les acteurs dans ce domaine sont confrontés aux mêmes défis et cherchent à surmonter les contraintes qui en découlent.

La police a fait des progrès et a démontré sa capacité d'adaptation. Il est possible de concevoir une nouvelle ère de sécurité et de bien-être des communautés, mais seulement si les parties ayant le mandat de fournir les services sont équipées pour le faire de manière efficace. Seulement si l'on comprend les interventions qui

permettent de mieux cerner les risques (pour la sécurité, le bien-être et la vulnérabilité à la criminalité). Seulement si les lacunes dans la continuité des soins sont comblées. Seulement si les diverses autorités, à tous les niveaux, deviennent plus connectées par l'intermédiaire de la gouvernance, du financement, de la programmation et des données. Et seulement si l'on applique une approche systémique.

L'avenir de la sécurité et du bien-être des communautés est un concept qui repose sur une application concrète. Il s'agit d'un modèle de prestation de services dans le secteur de la police et ailleurs, qui vise à renforcer notre résilience collective. Mais surtout, il s'agit d'un impératif social. Faisons en sorte que cela se produise.

« La police est le public, et le public est la police; les policiers ne sont que des membres du public qui sont payés pour consacrer à plein temps leur attention à des fonctions qui incombent à tout citoyen dans l'intérêt du bien-être et de l'existence de la collectivité. »

—Sir Robert Peel

Auteurs

Lauren Jackson

Leader nationale Sécurité et justice
Associée, Consultation
laurenjackson@deloitte.ca
416-775-8638

Josh Hjartarson

Leader National, Secteur services sociaux
Associé, Consultation
jhjartarson@deloitte.ca
416-775-4785

Collaborateurs

Karen Lamola

Conseillère principale Consultation
Transformation des services gouvernement
aux et services publics

Harnoor Minhas

Consultant
Transformation des services gouvernement
aux et services publics

Emma Rose Bonanno

Conseillère principale Consultation
Transformation des services gouvernement
aux et services publics

Katharina Wolff

Directrice principale
Transformation des services gouvernement
aux et services publics



Ce texte est la deuxième partie d'une série de trois billets de blogue sur l'avenir de la sécurité et de la justice au Canada et sur les moyens de le bâtir. Le prochain article portera sur le rôle des organismes de justice dans la lutte contre les changements climatiques et sur leurs répercussions dans le secteur de la sécurité et de la justice.

Lisez le premier article de la série : [En vue d'un accès équitable à la justice.](#)

La présente publication ne contient que des renseignements généraux, et Deloitte n'y fournit aucun conseil ou service professionnel dans les domaines de la comptabilité, des affaires, des finances, des placements, du droit ou de la fiscalité, ni aucun autre type de service ou conseil. Ce document ne remplace pas les services ou conseils professionnels et ne devrait pas être utilisé pour prendre des décisions ou mettre en oeuvre des mesures susceptibles d'avoir une incidence sur vos finances ou votre entreprise. Avant de prendre de telles décisions ou mesures, vous devriez consulter un conseiller professionnel compétent. Deloitte ne pourra être tenu responsable des pertes que pourrait subir une personne ou une entité qui se fie à la présente publication.

À propos de Deloitte

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500^{MD} par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir www.deloitte.com/ca/apropos.

Notre raison d'être mondiale est d'avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d'un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l'accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d'être en incarnant nos valeurs communes qui sont d'ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l'inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 330 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 11 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Instagram](#) ou [Facebook](#).