

FICHE TECHNIQUE Police et citoyen – Formulaire

Réalité(s) ciblée(s)	X	Champs d'application	X
Criminalité	<input type="checkbox"/>	Partenariat	<input type="checkbox"/>
Sécurité routière	<input type="checkbox"/>	Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/>
Sécurité des personnes	<input checked="" type="checkbox"/>	Rapprochement avec les citoyens	<input type="checkbox"/>
Désordre	<input type="checkbox"/>	Implication capable	<input type="checkbox"/>
Discrimination haineuse	<input type="checkbox"/>	Justification (ou rendre compte)	<input type="checkbox"/>

Titre : Projet agents pivots - Régie de police Thérèse-De Blainville

Identification de la problématique, du besoin (nature, personnes/population touchées, étendue et enjeux)

Traditionnellement, les policiers sont appelés à intervenir lors d'événements de nature criminelle. Or, une augmentation des interventions policières auprès des personnes dites vulnérables bouleverse cette réalité. Pensons notamment à l'augmentation des appels en lien avec des troubles liés à la santé mentale. Devant cette réalité, les policiers-patrouilleurs se sentent mal outillés pour intervenir auprès de cette clientèle. La prestation de service n'est pas optimale, ne répond pas aux besoins de base de la personne vulnérable et cause, par le fait même, une récurrence des appels.

C'est pour faire face à cette situation que la Régie a décidé de mettre en place un plan d'action nommé « projet agents pivots », afin d'accentuer la qualité et l'efficacité des interventions auprès de cette clientèle.

Mesures transitoires et/ou mesures en place (au moment de ce qui était en place avant la prise en charge de la problématique, du besoin et jusqu'à l'arrivée de la réponse)

N/A

Analyse de la situation (causes du problème, les facteurs, son impact, à qui il appartenait la responsabilité de régler la situation, quelles étaient les contraintes, les forces en place pour le régler)

Malgré une grande amélioration des services offerts en matière de santé mentale dans la région desservie par la Régie, nous constatons un manque de ressource de première ligne en intervention psychosociale. Agissant souvent à titre de premiers intervenants, les policiers viennent combler ce manque, à leur façon, selon la formation qu'ils ont reçue et leur expérience.

En tant qu'organisation policière qui n'a pas le contrôle sur l'implantation de ressources en matière de santé et services sociaux, nous devons assurer une intervention adéquate des policiers en adoptant le présent plan d'action visant : l'adoption de meilleures pratiques, le développement de compétences et la bonification du réseau de contacts des policiers-patrouilleurs en matière de santé mentale.

Le développement d'une réponse (les objectifs visés, les actions proposées, les ressources nécessaires à leur réalisation, ce qui a été prévu pour évaluer le projet)

Objectifs :

- 1- Former et outiller les policiers-patrouilleurs;
- 2- Améliorer le partenariat avec les organismes du milieu (collaboration, complicité et arrimage);
- 3- Bonifier le service offert aux personnes vulnérables (complet et personnalisé).

Rôle des agents pivots :

Deux policiers-patrouilleurs par équipe de travail se sont vus confier le rôle d'agent pivot. Ces agents se sont perfectionnés en intervention auprès de la clientèle vulnérable, clientèle qui vit, entre autres, les situations suivantes : crise, trouble de santé mentale, âgisme, itinérance, dépendance aux substances, troubles de comportement et conflits familiaux. Leurs stratégies d'intervention se concrétisent entre autres par de l'écoute active, par l'analyse de la situation et par la mise en place d'un filet de sûreté autour de la personne. Par leurs actions, les policiers visent la prise de conscience d'une dysfonction afin, ultimement, d'engager le client dans un processus résolutif adapté à sa réalité.

L'agent pivot informe également les policiers-patrouilleurs des autres équipes, de l'état de situation et des moyens mis en place afin d'aider le client. Au besoin, nos policiers appliquent les lois si une infraction a été commise, de même que s'il y a un danger grave et immédiat pour la personne ou pour autrui. Finalement, l'agent pivot rédige un rapport de l'ensemble de ses actions qui sera acheminé par la suite à la section Prévention et relations avec la communauté pour qu'un suivi à moyen terme soit réalisé avec le client et les intervenants impliqués.

L'implantation des activités, du projet ou du programme (les rencontres, le partage des responsabilités, les activités réalisées, les difficultés rencontrées, les outils d'évaluation utilisés, la couverture médiatique)

Superviseurs :

Ils devaient adhérer au projet, en faire une priorité, en laissant suffisamment de temps et de latitude aux agents pivots pour la réalisation de leur mandat. Voyant la plus-value de ce projet, les superviseurs ont rapidement compris son importance.

Policiers-patrouilleurs :

Ils devaient être motivés à participer au projet et accepter la bonification des tâches s'y rattachant. Étant impliqués sur une base volontaire, les tâches pouvaient être perçues au départ comme un surplus de travail. Cependant, devant l'augmentation sans cesse grandissante du nombre d'interventions auprès des personnes vulnérables, les policiers-patrouilleurs se sont rendu compte du bien-fondé de ce type de projet. Ils voient d'un bon œil les initiatives visant à améliorer leurs compétences en la matière et la bonification des outils mis à leur disposition.

Partenaires :

Ils devaient s'engager et démontrer de la disponibilité, malgré qu'ils soient déjà très occupés. Les relations étroites établies avec les partenaires et l'établissement des mécanismes de collaboration nous ont permis de surmonter cette difficulté. Nous déterminons des objectifs communs en respectant le mandat et le champ de compétence de chacun.

L'appréciation, l'évaluation (la rencontre des objectifs, ce qui a été fait en plus, ce qui n'a pas été fait, les forces du projet, l'impact, les recommandations ou suite à donner au projet)

Nous avons effectué une évaluation qualitative du projet notamment, par des entrevues auprès des agents pivots et de certains partenaires. De façon unanime, tous reconnaissent l'importance du projet et son efficacité. Parmi les commentaires recueillis, notons les suivants :

- Nous agissons à titre de référence auprès de nos collègues de travail;
- Nous agissons comme courroie de transmission d'informations, de transfert des connaissances et des nouvelles approches en matière d'intervention;
- Nous assistons nos collègues lors d'appels reliés aux personnes vulnérables;
- Nous offrons un meilleur suivi auprès de cette clientèle et nous développons un meilleur partenariat avec les organismes du milieu;

Du côté des partenaires en santé mentale, ils reconnaissent l'apport des agents pivots de la Régie en matière d'intervention. Ils soulignent l'efficacité du travail réalisé auprès de la clientèle vulnérable par ces derniers.

Personne-ressource : Luc Larocque Province : Québec Pays : Canada

Adresse courriel : llarocque@riptb.qc.ca Numéro de téléphone : 450 435-2421