

FORUM
en sécurité
urbaine

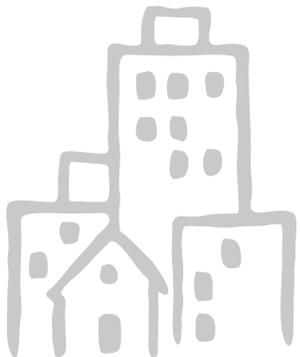
de la Ville de Montréal

Montréal 



Actes du
Forum
en sécurité
urbaine

de la Ville de Montréal
2005



Note: Veuillez prendre note que les hyperliens contenus dans ce document ont été fournis par les présentateurs en 2005. Il est possible que certains hyperliens ne soient plus fonctionnels depuis.

Table des matières

MOT DE BIENVENUE ET OUVERTURE OFFICIELLE

Allocution de Paolo V. Tamburello, maire de l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Ville de Montréal	5
Allocution de Marc Boucher, directeur de la Sécurité du revenu et du développement social, Ville de Montréal.....	6

CONFÉRENCE : LEADERSHIP MUNICIPAL EN SÉCURITÉ URBAINE

Ailleurs dans le monde, par Daniel Sansfaçon	8
Au Québec, par Hélène Simon	13
<i>Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans les arrondissements,</i> par Patrice Allard.....	17
Nouveaux partenaires en sécurité, par Charles St-Onge	22
<i>Projet Diagnostique de sécurité en arrondissement,</i> par Patrice Allard	25

PANEL : ENJEUX DES INTERVENANTS EN SÉCURITÉ URBAINE

1. Mobilisation des partenaires.....	28
2. Partage de l'information	29
3. Promotion et reconnaissance du milieu	30
4. Mesure des résultats	31

ATELIERS

Atelier A: La place des arrondissements en sécurité urbaine	32
Atelier B: Sensibilisation et mobilisation des citoyens – Marketing social.....	36
Atelier C: Projets novateurs en prévention, en sécurité urbaine et en développement social.....	45
Atelier D: Plan d'action : de sa réalisation à son évolution	56
Atelier E: Partenariat d'affaires et nouvelles sources de financement.....	59

ÉVALUATION DU FORUM : POINTS FORTS ET TENDANCES.....

63

Liste des participants	69
------------------------------	----

MOT DE BIENVENUE ET OUVERTURE OFFICIELLE

Allocution de Paolo V. Tamburello, maire de l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Ville de Montréal



Mesdames,
Messieurs,

En mon nom, et aussi au nom de mes collègues du conseil d'arrondissement, je tiens à vous souhaiter la plus cordiale des bienvenues à ce forum en sécurité urbaine sur l'île de Montréal, qui se tiendra en ces lieux au cours des deux prochains jours. L'occasion est donc donnée à chacun des participants d'assister à une série de conférences et d'ateliers qui mettront en relief le leadership municipal en sécurité urbaine à travers différents intervenants, tels Tandem et le corps policier, et ce, dans la gestion de problématiques à la fois particulières, complexes et spécifiques, comme la prostitution, la délinquance et les gangs de rues.

Tenir un forum en sécurité urbaine nous interpelle, tous et chacun, en tant que décideurs et intervenants sur le terrain auprès de différentes clientèles de résidents, en nous obligeant tout d'abord à nous arrêter ensemble et à réfléchir ensuite à l'essence et aux changements entourant une telle thématique, de même qu'à la capacité et aux moyens d'intervention mis à notre disposition. Une meilleure prévention du crime est un facteur à la fois indéniable et positif affectant le sentiment de sécurité chez les résidents de la ville et influe donc directement sur leur qualité de vie dans nos quartiers.

Dans l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, les acteurs et partenaires ont été, au cours des dernières années, très actifs en ce qui touche la mise en place de moyens visant à prévenir la criminalité et à accroître la sécurité urbaine sur notre territoire. Des responsables administratifs et des élus de notre arrondissement ont notamment participé en 2004 à des échanges et à des rapprochements avec d'autres villes étrangères, telles Liège en Belgique et Bordeaux en France. Il est certain que cette formule d'échanges et de rapports avec différents types d'autorités à l'extérieur du pays est enrichissante et permet une bonification de la réflexion et de l'efficacité de l'action menée sur le terrain.

Je vous souhaite donc un excellent forum, que celui-ci soit fructueux en vous amenant à partager vos expertises à la fois communes et spécifiques et qu'il en ressorte une réflexion profonde et des moyens concrets qui vous permettront, comme acteurs stratégiques, d'agir avec toujours plus de justesse dans l'atteinte d'un milieu urbain sécurisant et où il fait bon vivre.

MOT DE BIENVENUE ET OUVERTURE OFFICIELLE (suite)

*Allocution de Marc Boucher,
directeur de la Sécurité du revenu
et du développement social,
Ville de Montréal*

Mesdames,
Messieurs,

J'aimerais tout d'abord vous souhaiter la bienvenue au forum. Voilà une occasion privilégiée de prendre un temps d'arrêt et de réfléchir à la sécurité urbaine à Montréal.

C'est un temps important parce que la plupart d'entre nous, de la Ville, des institutions, des organismes, avons été bousculés au cours des dernières années – directement ou indirectement – par des restructurations, des réorganisations, des révisions de toutes sortes.

Ces multiples changements ont affecté notre environnement et ont modifié notre travail, nos relations, nos perspectives d'action. Dans ce contexte, faire le point sur l'avancement des choses, sur les enjeux et défis qui concernent les intervenants et susciter des rencontres et des échanges nous semblaient, à la Direction du développement social, deux étapes essentielles à une meilleure complémentarité des interventions, panmontréalaises et en arrondissement.

Un comité Forum a donc été mis en place avec des représentants de la Direction, des arrondissements, de la police et des organismes.

Je profite d'ailleurs de l'occasion pour remercier le Centre de loisirs communautaire Lajeunesse pour son accueil et son engagement dans le projet, de même que l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, un acteur important en sécurité urbaine à Montréal.

L'idée était donc de faire un forum convivial, rassembleur, stimulant : nous voici au jour J, le moment de partager un certain nombre de données pour développer collectivement des références communes, voire un langage commun.

Mais au-delà d'une base de connaissances partagées, au-delà du nécessaire réseautage, il faut espérer dégager des pistes d'amélioration pour nos futures initiatives, pour qu'elles soient à la fois complémentaires, intégrées et porteuses de succès à la hauteur des défis auxquels nous faisons face.

Cela est bien sûr plus facile à dire qu'à faire, d'autant plus que vous, intervenants en sécurité urbaine, tenez les premiers rôles. Je terminerai donc en vous souhaitant un excellent forum et que celui-ci comble vos attentes.

Merci.

CONFÉRENCE:

LEADERSHIP MUNICIPAL EN SÉCURITÉ URBAINE

Ailleurs dans le monde

Les villes sont de plus en plus souvent interpellées directement sur les questions de la sécurité urbaine. Quels sont les contextes dans lesquels elles exercent cette responsabilité? Quels outils sont mis à leur disposition?

Regard sur des expériences canadienne, française, belge, britannique et australienne.

Présenté par Daniel Sansfaçon, directeur général intérimaire du Centre international pour la prévention de la criminalité.

Sociologue de formation, monsieur Sansfaçon a travaillé au ministère fédéral de la Justice comme directeur de recherche en droit pénal avant de se joindre à l'UQÀM, comme professeur en méthodologie de la recherche, puis au CIPC. Il assume actuellement la direction par intérim du Centre international pour la prévention de la criminalité depuis 2004.

«La place des villes en matière de sécurité urbaine n'est pas entièrement nouvelle et elle est fortement reconnue. On retrouve d'ailleurs un très grand nombre de rapports et de documents qui présentent la méthodologie utilisée ou préconisée (Rapports de gouvernements: Bonnemaïson (France, 1983), Morgan (R.U., 1991), Horner (Canada, 1991), Ryan (Québec, 1993), de conférences internationales (Conseil de l'Europe, de l'Union européenne, de l'ONU) et d'analyses académiques. La responsabilité des villes est également reconnue par plusieurs instances (Lignes directives de l'ONU en 2002, Programme Villes plus sûres, d'ONU-Habitat). Plus récemment, l'Institut Philippe-Pinel, en collaboration avec le CIPC, publiait une trousse d'outils à l'intention des villes. Partout dans le monde, des villes mettent en œuvre des politiques et des programmes intégrés de prévention et de sécurité.»

Des villes en France comme au Brésil, en Angleterre et en Colombie, en Afrique ou au Chili, et bien entendu ici, en Amérique et au Canada, ont mis en œuvre des stratégies intégrées et ciblées, basées sur des partenariats de multiples acteurs institutionnels et de la société civile. Elles ont montré leur capacité à réduire la criminalité et l'insécurité, non seulement à long terme par des actions de développement social et de réduction des facteurs de risque chez les enfants et les jeunes, mais aussi à court et à moyen termes, par des interventions de résolution de problèmes. Dans certains cas, on a enregistré des réductions spectaculaires, mais surtout durables.

Pour autant, les éléments de base de cette place essentielle des villes sont appliqués de manière variable et inégale. Chacun reconnaît l'importance de la participation citoyenne à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques et programmes de sécurité urbaine, mais l'on bute encore très souvent sur les mécanismes susceptibles de favoriser cette implication, quand ce n'est pas sur l'utilisation démagogique de l'insécurité. Chacun reconnaît aussi l'importance d'utiliser les connaissances issues de la recherche et de la pratique sur les méthodes efficaces, mais au-delà de la consultation des banques de données sur Internet, on dispose de peu d'outils efficaces pour disseminer et trier les pratiques.

La formation des acteurs est presque partout un manque flagrant: tout se passe comme s'ils devaient savoir d'avance comment construire un plan de prévention et le mettre en œuvre. De même, les outils pour diagnostiquer les problèmes ou pour mener des évaluations d'impacts sont évidemment souhaités, mais rarement systématiques, parfois même non disponibles. Enfin, on oublie encore souvent le rôle des nouveaux acteurs en sécurité, telle la sécurité privée.

Par-delà les projets ponctuels, les initiatives de quartier, se pose alors la question de la capacité d'assurer la pérennité des politiques et des stratégies de prévention de la délinquance. C'est d'autant plus vrai que le réflexe encore très répandu, lorsqu'il est question de sécurité publique, est de renvoyer à l'action de la police. Celle-ci, sollicitée de toutes parts, et encore largement réactive, arrive peu ou mal à répondre à la nécessité d'une action concertée avec ceux qui sont le mieux à même d'agir sur les facteurs sous-jacents à la délinquance, à la victimisation et à l'insécurité.

Les éléments clés d'une méthodologie d'action locale ont été répétés jusqu'à plus soif. Néanmoins, j'aimerais insister sur quatre d'entre eux; ce sera le premier point. Au-delà, les villes ne peuvent tout faire ni tout faire seules, ne disposant ni de tous les leviers ni de tous les pouvoirs nécessaires: de larges pans de l'administration publique (éducation, santé, droit pénal, administration de la justice, etc.) leur échappent. De plus, isolées les unes des autres, elles risquent de répéter les erreurs commises ailleurs, ou de ne pas bénéficier des expériences positives menées ailleurs. D'où la nécessité qu'elles soient appuyées par les paliers supérieurs de gouvernement; ce sera le second point.

Ce que les villes doivent faire

Au plus près des habitants et de leurs préoccupations, les villes sont en mesure d'agir de manière efficace et durable pour prévenir la criminalité et l'insécurité. Parmi l'ensemble des éléments d'une démarche rigoureuse, j'aimerais insister sur les suivants :

- **Exercer un leadership politique :** il faut que les villes jouent un rôle actif et soutenu dans la sécurité. Les citoyens doivent sentir que les décideurs sont présents et à l'écoute de leurs besoins. Les responsables doivent se déplacer dans les quartiers difficiles, prendre en note les commentaires, suggestions et doléances des citoyens. Ils doivent être visibles, mais aussi donner des suites et réaffirmer leur leadership politique. C'est notamment le cas de la ville de Bordeaux où une adjointe au maire responsable des questions de sécurité, travaille activement avec l'administration et avec les habitants pour repérer les problèmes et leurs causes et pour développer des actions concrètes avec un engagement de retour. Le maire lui-même se déplace régulièrement dans les quartiers pour entendre les habitants et participer à l'élaboration des plans d'action;
- **Un centre de responsabilité :** les villes doivent avoir leur propre service responsable de la sécurité. Si elles en délèguent la responsabilité à un organisme externe, elles doivent s'assurer que celui-ci dispose de la légitimité nécessaire pour faire le travail de coordination et qu'il peut interpellé tous les acteurs. Le service ou centre doit donc fonctionner de façon transversale s'il veut vraiment être efficace. La ville de Liège, par exemple, s'est dotée d'un manager des nuisances publiques, rattaché au cabinet du maire, qui dispose d'un véritable pouvoir d'interpellation des autres acteurs pour assurer la concertation et la cohérence des actions. À Sao Paulo, au Brésil, un forum regroupant l'ensemble des maires d'arrondissement assure le partage des expériences, la cohérence des actions et l'établissement d'objectifs;
- **Un lieu de mise en commun :** les villes doivent créer un lieu où tous les acteurs peuvent se mobiliser et où les citoyens peuvent également s'impliquer afin d'élaborer des consensus. Ces lieux sont plutôt rares. Les conseils locaux de sécurité et de prévention en France en sont un exemple, mais je mentionnerai aussi la pratique du *community policing* à Chicago où, à intervalles réguliers, les postes de quartier tiennent des consultations avec les habitants pour entendre leurs préoccupations, échanger sur les pratiques, en même temps que rappeler les limites de toute forme d'intervention répressive;
- **Consacrer des ressources :** les villes doivent investir dans la production d'une sécurité citoyenne, axée sur la prévention, à partir de leurs propres ressources (unité centrale ou service central), par des programmes particuliers (ex. : Tandem) ou par des allocations (et des réaménagements d'allocations existantes) afin de soutenir la mise en œuvre et l'évaluation d'actions concrètes.

1 Ce que les villes doivent faire (suite)

Au Canada, la ville d'Ottawa décidait récemment de consacrer 400 000 \$ par an de ses propres fonds à sa politique de prévention de la délinquance. La Ville de Montréal (par son programme Tandem Montréal) investit depuis 1992 un budget de 1 500 000 \$ à même ses revenus de taxes.

2 Ce que les paliers supérieurs doivent faire

Quelques outils pour en savoir plus

Outils et publications du CIPC

www.c+rime-prevention-intl.org

Au Canada

www.prevention.gc.ca/fr/

En Angleterre

www.lcrimereduction.gov.uk

www.crimeconcern.org.uk/

www.audit-commission.gov.uk

En France

www.ville.gouv.fr

www.fesu.org

En Belgique

www.vspp.fgovu.be

En Europe

www.europa.eu.int/comm/justice_

home/eucpn/home.html

Il est évident que les villes ne sont pas les seules responsables de la sécurité. Les gouvernements supérieurs (ou unité centrale) doivent également y participer et remplir leur mission en sécurité. Mais ils peuvent (et doivent) faire plus.

De façon plus précise, les paliers supérieurs doivent :

- **Outiller les villes :** les paliers supérieurs doivent mettre des outils à la disponibilité de tous et, au besoin, créer ou proposer des outils adaptés (ex. : diagnostic de sécurité, évaluation). En Angleterre, le *Home Office* et le *Neighbourhood Renewal Unit* aident les villes à mener les diagnostics et les évaluations, produisent des outils et financent des organismes experts, comme *Crime Concern*, qui soutiennent les villes dans la mise en œuvre des démarches intégrées;
- **Appuyer les villes :** par des échanges sur les pratiques dans leur propre pays, mais aussi par la transmission des connaissances sur les tendances, ailleurs, et par la formation des acteurs principaux. En France, des observatoires locaux permettent de se documenter et d'échanger sur les pratiques, tandis que la Délégation interministérielle à la Ville, en partenariat avec le Forum français pour la sécurité urbaine, assure la formation des acteurs locaux à travers une série d'activités thématiques de formation;
- **Orienter les villes :** en leur donnant des principes directeurs établis selon les grandes priorités globales, et en les aidant à se doter de priorités locales et à se fixer des objectifs concrets. Ainsi, en Belgique, le ministère de l'Intérieur et en Angleterre, le *Home Office*, fixent des principes directeurs et établissent des priorités sur un horizon de trois à cinq ans, parfois avec des objectifs chiffrés.

2 Ce que les paliers supérieurs doivent faire (suite)

La sécurité publique est un bien commun, au même titre que la qualité de l'environnement ou des infrastructures. Il ne faut pas attendre de voir se construire des cités ghettos, enfermées derrière des barrières protégées par des services de sécurité privés, ou de voir se détériorer la situation des quartiers difficiles au point qu'ils deviennent des zones de non-droit, pour agir en prévention. Les services de police et de justice jouent un rôle essentiel, mais ils interviennent après le délit, leur efficacité est limitée et leurs coûts élevés. Il convient de construire, collectivement, une sécurité citoyenne ouverte et durable. Les villes sont un lieu par excellence pour penser autrement la sécurité collective.

CONFÉRENCE:

LEADERSHIP MUNICIPAL EN SÉCURITÉ URBAINE

Au Québec

Sous l'angle de la sécurité publique seront abordées les responsabilités dévolues aux municipalités et leurs contributions attendues en matière de sécurité urbaine, plus particulièrement le volet de la prévention de la criminalité. Afin d'offrir un milieu encore plus sécuritaire aux citoyens et aux citoyennes vivant en milieu urbain, les défis à relever seront présentés.

Présenté par Hélène Simon, directrice – Prévention et lutte contre la criminalité, ministère de la Sécurité publique.

Titulaire de deux maîtrises – criminologie et administration publique – madame Simon est responsable d'une équipe regroupant les domaines de la prévention, de la lutte au crime organisé, du terrorisme et de la recherche.

La sécurité urbaine : une responsabilité gouvernementale

SÉCURITÉ URBAINE : VERS UNE GOUVERNANCE DURABLE À L'ÉCHELLE LOCALE

Parmi tous les dossiers et les mandats du gouvernement provincial, il existe cinq grandes missions essentielles qui sont : la santé, l'éducation, la prospérité (économie), l'identité (culture) et la sécurité. Cette dernière est dévolue au ministère de la Sécurité publique. De plus, la sécurité urbaine est partie prenante de cette mission car, aujourd'hui, on compte 80% de la population québécoise en milieu urbain.

Le ministère de la Sécurité publique a développé sa propre définition de sa mission en sécurité : « S'assurer que les Québécois et les Québécoises bénéficient d'un milieu de vie sécuritaire propice à leur développement collectif, dans le respect de leurs droits et de leurs libertés. »

Pour réaliser cette mission, le ministère intervient dans plusieurs domaines d'activités mais plus spécifiquement dans les trois secteurs suivants :

- Les services de prévention de la criminalité, d'intervention policière et de protection publique et privée;
- Les services de sécurité civile et de sécurité incendie;
- Les services correctionnels.

2 Les responsabilités des municipalités

La sécurité est une responsabilité partagée entre le gouvernement et les municipalités, confirmée depuis l'adoption de la politique en matière de prévention de la sécurité (novembre 2001). Mais elle n'est pas la seule mission ou la première. En effet, d'autres responsabilités sont légalement confiées aux municipalités, notamment en matière :

- De sécurité incendie : dans la planification de l'organisation de la sécurité incendie sur leur territoire, l'élaboration d'un schéma de couverture de risques pour leur territoire (MRC ou communauté urbaine) et la mise en place d'un service de sécurité incendie chargé de la lutte contre les incendies, des sauvetages lors de sinistres et de la prévention des incendies;
- De sécurité civile : dans la planification de l'organisation de la sécurité civile sur leur territoire, d'établir un schéma de sécurité civile pour leur territoire (MRC et communauté urbaine), de mettre en œuvre les mesures de protection et de prévention prévues au schéma à l'intérieur d'un plan de sécurité civile et d'intervenir en situation de sinistre;
- De services policiers : dans la planification de l'organisation des services policiers sur leur territoire (MRC et municipalités) et s'assurer de disposer d'un corps de police offrant un niveau de services correspondant aux prescriptions de la loi et respectant les principes de l'approche de la police communautaire;
- De prévention de la criminalité : dans l'élaboration et la mise en œuvre des stratégies locales de promotion de la sécurité et de prévention de la criminalité pour leur collectivité.

Dans l'ensemble des responsabilités partagées avec les municipalités, la prise en charge de la sécurité repose sur certains éléments clés. D'abord, il est primordial d'obtenir un engagement formel de la Ville (ou de la MRC) de s'impliquer dans la promotion de la sécurité et dans la prévention de la criminalité. Une fois cet engagement établi, il faut effectuer une mobilisation des partenaires et voir rapidement à la mise en place d'un mécanisme de concertation. Finalement, la Ville doit établir un processus structuré de planification de ses stratégies locales (diagnostic, plan d'action, mise en œuvre des actions et évaluation) et le maintenir en vigueur.

3 L'implantation des stratégies locales de prévention

Le ministère de la Sécurité publique du Québec soutient actuellement cinq projets d'implantation de stratégies locales pour un projet pilote échelonné sur trois ans. Les cinq sites sont répartis de la façon suivante : trois en milieu rural et deux en milieu urbain (dont le quartier Ville-Marie de Montréal).

Dès l'acceptation des municipalités à s'engager dans ce projet, en conformité avec les éléments clés d'une bonne prise en charge, il y a eu signature de protocoles d'entente pour confirmer l'engagement de chacun. Le soutien financier des projets est assuré par le programme de la *Stratégie nationale pour la prévention du crime*. Le ministère fournit aux sites un soutien technique, d'une part, par un comité de coordination et, d'autre part, par l'accès à des outils en matière de prévention. Le projet de l'implantation restreinte fera l'objet d'une évaluation par le CIPC¹. À la fin du projet, soit après trois ans, quelque part en 2006, et à la suite de l'évaluation, le ministère souhaite que les leçons apprises profitent à l'ensemble des milieux municipaux du Québec.

4 Les défis de la gouvernance locale durable

La notion de partage implique que les responsabilités et les objectifs ne sont pas entièrement confiés aux municipalités et aux MRC. C'est pourquoi il est clair pour le ministère qu'il conserve encore la responsabilité de remplir sa mission première. Et dans le dossier de la sécurité, le ministère cible en particulier trois grands objectifs.

A. Assurer la pérennité de la prévention

Le ministère veut démontrer aux autorités municipales que :

- La sécurité est le meilleur élément de promotion pour leur municipalité;
- Les municipalités sont les mieux placées pour prévenir la criminalité à l'échelle locale;
- La prévention est un moyen d'assurer la sécurité d'une communauté;
- La prévention sur le plan local permet de rejoindre plus de partenaires dans la recherche de solutions à des problèmes sociaux;
- La prévention ne constitue pas une dépense additionnelle (réaménagement du budget *sécurité* existant);
- La préoccupation préventive doit être intégrée dans tous les domaines relevant de la compétence municipale;
- La notion de prévention doit être assimilée au concept de sécurité.

¹ Centre international pour la prévention de la criminalité

<p>B. Permettre et favoriser la participation citoyenne</p>	<p>Dans une approche de gouvernance locale durable, il est clair pour le ministère que le citoyen doit être partie prenante des développements en prévention de la criminalité dans sa communauté, et ce, à plusieurs niveaux tels que la consultation, mais aussi les actions et l'évaluation des projets en prévention.</p>
<p>C. Coordonner les interventions préventives</p>	<p>Les interventions entreprises sur le terrain par les différents organismes œuvrant en prévention (institutions publiques, organismes communautaires et privés) doivent être mieux coordonnées et doivent s'inscrire dans un plan d'actions concerté. C'est pourquoi le ministère veut garder une participation importante dans ce domaine.</p>
<p>5 Perspectives d'avenir</p>	<p>L'engagement du ministère de la Sécurité publique ne s'arrête pas à la réalisation des trois objectifs vus précédemment. Il désire également maintenir un lien étroit en s'impliquant dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soutien aux MRC et aux municipalités pour leur permettre d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies locales de prévention pour leur collectivité; • Le développement d'outils, en collaboration avec divers partenaires, tels la Trousse diagnostic, l'enquête de sécurité, la création du Centre de ressources (www.crpssc.qc.ca) et la mise en place d'un observatoire sur le plan canadien; • La gestion des programmes de financement; • L'intervention sur des actions préventives ciblées : les thématiques sur le taxage, le <i>bullying</i>, les gangs de rues, etc.; • L'actualisation de la stratégie de concertation interministérielle (forum); • La participation aux nouvelles priorités d'actions gouvernementales.

CONFÉRENCE :

LEADERSHIP MUNICIPAL EN
SÉCURITÉ URBAINE

Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans les arrondissements – Tandem

Présenté par Patrice Allard, conseiller en développement communautaire, Direction de la sécurité du revenu et du développement social, Ville de Montréal.

Responsable du dossier de sécurité urbaine et coordonnateur du programme Tandem Montréal depuis 2000, monsieur Allard œuvre depuis plus de dix ans en communication dans les domaines social et de la santé. Bachelier ès arts en communication de l'UQÀM, certifié en animation et recherche culturelle, monsieur Allard a travaillé étant en milieu communautaire qu'institutionnel.

La sécurité urbaine : éléments de référence

Avant de vous présenter le *Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans les arrondissements*, il m'apparaît important de partager une définition de la sécurité. Je propose la définition suivante :

« Situation où les dangers d'ordre matériel, physique ou moral sont contrôlés de manière à préserver la santé et le bien-être des individus et de la collectivité. »

À l'intérieur de la notion de sécurité, on peut aussi retrouver deux composantes majeures, soit la sécurité réelle (présence ou absence objective de dangers) et le sentiment de sécurité (craintes, peurs ou inconforts).

D'autres références parlent plutôt de trois conditions pour définir la sécurité :

- Le contrôle des dangers et des blessures (sécurité réelle);
- Le respect de l'intégrité physique, matérielle ou morale (sécurité réelle et sentiment de sécurité);
- Le climat de cohésion, de paix sociale et d'équité (sentiment de sécurité).

Dans les documents de référence, on parle souvent des grandes approches en prévention de la criminalité. Les deux plus fréquentes, et peut-être mieux connues, sont la prévention situationnelle et la prévention par le développement social.

1 La sécurité urbaine : éléments de référence (suite)

La prévention situationnelle se définit lorsque les actions agissent sur les circonstances et l'environnement dans lesquels les délits sont commis. L'objectif visé par cette forme de prévention consiste à rendre plus difficile la commission des actes. Les interventions visent plus le renforcement de la cible, qui est le crime commis. Pour la prévention par le développement social, les actions portent plus sur les facteurs qui prédisposent à la criminalité, qu'ils soient individuels (éviter les comportements délictueux) ou collectifs (ou sociaux, ex. : lutte à la pauvreté).

Si on se rapproche de Montréal, il faut revoir le contexte général dans lequel s'est inscrit le programme. D'abord, nous avons assisté à la création d'une nouvelle ville, en janvier 2002, à la suite de la fusion des municipalités de l'île de Montréal. La nouvelle ville de Montréal se compose alors de 27 arrondissements. Faisant suite à la tenue du grand Sommet de Montréal en juin 2002, plus de 90 recommandations touchaient de près et de loin à la sécurité. Si bien qu'une résolution a été formellement énoncée, soit implanter un programme communautaire métropolitain en prévention. Puisqu'il existait déjà un programme de sécurité dans l'ancienne ville, les arrondissements ont été consultés et 22 arrondissements ont démontré un intérêt pour un programme en prévention de type *Tandem*.

Fort de cet appui, la Ville de Montréal a mis en place une équipe multidisciplinaire qui s'est penchée sur les nombreuses recommandations découlant du Sommet. L'équipe a de plus procédé à une consultation auprès de 60 partenaires internes et externes pour développer les orientations, les grands paramètres et la définition d'un programme en prévention. Lors du conseil municipal du 17 juin 2003, les élus ont adopté à l'unanimité le *Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans les arrondissements*.

2 Le Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans les arrondissements

Pour vous donner un meilleur aperçu du programme, nous vous présentons les principaux éléments qui le composent.

D'abord, on trouve deux grands objectifs principaux :

- Offrir, à tous les arrondissements, les assises et les moyens de promouvoir et de soutenir l'action citoyenne en sécurité urbaine;
- Désigner des partenaires en sécurité urbaine (par l'arrondissement).

2 Le Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans les arrondissements

(suite)

Principes de base du programme

- Le citoyen est au centre des interventions
- Les villes et municipalités sont les acteurs de premier plan en sécurité
- Le leadership local et les diagnostics locaux forment une recette gagnante
- La concertation des acteurs est un gage de succès
- Les partenaires communautaires articulent l'action citoyenne

Orientations du programme

- Leadership de mise en œuvre en arrondissement
- Unité de coordination jouant un rôle facilitant
- Arrimage des partenaires à la concertation locale
- Deux axes d'intervention, majeur et mineur

A. Axe majeur : prévention de la criminalité

- Actions personnalisées : résidences, lieux publics
- Actions de mobilisation des citoyens et soutien d'initiatives de prévention
- Actions de sensibilisation et d'information
- Services-conseils aux citoyens
- Initiatives spéciales selon les besoins des citoyens plus vulnérables
- Mobilisation et concertation d'organismes à vocation particulière
- Liaisons citoyens/citoyens ou citoyens/autorités d'arrondissement

B. Axe mineur : prévention des incendies, sécurité civile et premiers répondants

- Diffusion de l'information
- Organisation de sessions d'information, de sensibilisation ou de formation
- Collaboration à la définition des secteurs sensibles
- Collaboration à la mobilisation des leaders de quartiers

C. Grands paramètres du nouveau programme

- Le nouveau programme est construit selon le grand modèle : Diagnostic – Plan de travail – Réalisation – Évaluation et sur le principe d'améliorations continues : formations disponibles pour le personnel, partage d'expertises entre bureaux, etc.
- Financement : la Ville espère investir sur les revenus des taxes une contribution qui représente 2 \$ par citoyen. Du même coup, elle verra à la diversification des sources de financement du programme pour 2005.
- L'entente, entre la Ville (par l'intermédiaire de chaque arrondissement) et les groupes locaux, sera dorénavant d'une durée de trois ans.
- Le nouveau programme doit se doter d'un nom simple et facilement reconnaissable par les citoyens.

3 Activités et résultats

Le *Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans les arrondissements* ne résout pas tous les problèmes de criminalité, mais ses activités en prévention se situent autour de trois grandes lignes de force qui permettent de voir à :

- L'amélioration de la sécurité des biens par des activités, telles l'analyse de la sécurité du domicile, la promotion de la vigilance entre voisins, la sensibilisation aux vols de véhicules et du contenu de leur habitacle;
- L'amélioration de la sécurité des personnes par des animations et des ateliers des plus variés, tels la sécurité dans les transports en commun, le déplacement en ville, etc.;
- L'amélioration de la sécurité des collectivités par des engagements concrets des citoyens (ex. : réappropriation des lieux publics) et par une meilleure cohabitation sociale.

Voici quelques résultats des actions effectuées dans le cadre de ce programme dans une année :

- 80 % des citoyens modifient leurs habitudes de sécurité après avoir reçu une visite d'évaluation de la sécurité de leur domicile;
- Plus de 100 actions de sensibilisation sur le vandalisme;
- Plus de 50 activités de résolution de conflits entre jeunes;
- Plus de 70 activités sur les fraudes et abus faits aux aînés;
- Contribution à la diminution de vols dans les domiciles;

3 Activités et résultats (suite)

- Participation des commerçants à offrir une aide d'urgence dans le cadre du projet *Ici, vous êtes entre bonnes mains*;
- 150 000 citoyens informés et sensibilisés à divers aspects de la sécurité. Plus de 2000 activités réalisées.

Mais le *Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans les arrondissements* est plus qu'une série d'actions. Il a aussi des impacts importants et positifs sur la collectivité. À titre d'exemple, le programme soutient des actions de proximité (information, sensibilisation, mobilisation et référence) et permet le développement d'une expertise locale. Il offre des occasions pour un engagement social des bénévoles. Le programme agit aussi sur des domaines plus larges, comme donner des résultats en éducation, changer des comportements ou susciter l'adaptation de l'environnement physique. Finalement, le programme permet de confirmer le partage des rôles de la Ville centre et des arrondissements avec une place pour la gouvernance fortement décentralisée.

Nom des arrondissements ayant participé au programme en janvier 2005

(à titre indicatif)

Ahuntsic-Cartierville	Pierrefonds-Roxboro
Anjou	Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	Rosemont–La Petite-Patrie
Lachine	Saint-Laurent
Le Sud-Ouest	Verdun
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	Ville-Marie
Montréal-Nord	Villeray–Saint-Michel–Parc Extension

Conclusion

Le *Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans les arrondissements* a été reconnu en 2004 comme «*Bonne pratique*» par l'ONU-Habitat.

«La participation des habitants apparaît comme le moyen de lutter contre le sentiment d'abandon et d'insécurité» (*Repères*, Délégation interministérielle à la Ville, France, 2004).

CONFÉRENCE :

LEADERSHIP MUNICIPAL EN SÉCURITÉ URBAINE

Nouveaux partenaires en sécurité

Présenté par Charles St-Onge, directeur adjoint de la planification stratégique, Service de sécurité incendie de Montréal.

Titulaire d'une maîtrise en sciences de la gestion des Hautes études commerciales (HEC) et d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université du Québec à Montréal, ancien directeur du Service de prévention des incendies de Saint-Laurent, monsieur St-Onge est aujourd'hui responsable du soutien à la prévention, à l'intervention, aux premiers répondants ainsi qu'aux équipes spécialisées.

Les activités relatives à la prévention des incendies constituent, pour la Ville de Montréal, un axe majeur et non un axe mineur. En fait, suivant les orientations du ministre de la Sécurité publique du Québec, le Service de sécurité incendie de Montréal (SSIM) a adopté une approche de gestion globale des risques d'incendie qui intègre l'analyse des risques, les mesures préventives et l'intervention. Rappelons que le SSIM résulte de l'intégration des 22 services de sécurité incendie de l'île de Montréal, au premier janvier 2002, au moment de la constitution de la nouvelle ville de Montréal et qu'il s'est doté d'un plan de développement en vue de mieux servir la population montréalaise en arrondissement.

Le Service de sécurité incendie a pour mission de sauvegarder la vie, de protéger les biens, de préserver l'environnement des citoyens et des visiteurs par la prévention, l'éducation du public, l'implication communautaire et par des interventions lors d'incendies, d'urgences médicales ou de toutes autres situations d'urgence, contribuant ainsi à la sécurité des personnes, à la conservation du patrimoine et au développement durable de la communauté montréalaise.

La vision du service consiste à donner aux citoyens de Montréal le meilleur service en matière de gestion globale des risques en Amérique du Nord. Le nouveau service est devenu, en importance, le premier au Québec, le deuxième au Canada et le sixième en Amérique du Nord. Il compte près de 2700 employés, dont 500 pompiers sur chaque quart de travail, et 66 casernes réparties dans 12 divisions administratives couvrant l'ensemble du territoire.

Nouveaux partenaires en sécurité (suite)

Le SSIM a pour valeurs de placer le citoyen au centre de ses préoccupations et d'encourager chez son personnel le professionnalisme, l'intégrité et le respect dans l'accomplissement de ses tâches. Les grandes orientations stratégiques visent notamment l'élargissement de l'offre de service en accentuant les activités préventives, en intervenant comme premiers répondants et en consolidant son leadership en sécurité civile. Ces grandes orientations, tout en modernisant sa gestion et en améliorant ses relations de travail par une plus grande implication des employés dans le développement d'une culture plus ouverte, sont axées sur la recherche de l'excellence et le rapprochement avec la population.

Statistiques des incendies

- Le SSIM répond annuellement à environ 50 000 appels de secours lesquels nécessitent plus de 150 000 sorties de véhicules.
- Les 2/3 des incendies surviennent dans les habitations et causent plus de 50 % des dommages matériels.
- Les incendies non confinés à la pièce d'origine causent plus de 80 % des dommages matériels dont la moyenne annuelle était de 56 M\$ pour les années 1997 à 2003.
- De 1997 à 2004, en moyenne annuellement, 16 Montréalais ont perdu la vie dans des incendies. Dans tous les cas, il n'y avait pas d'avertisseurs de fumée ou ils n'étaient pas fonctionnels.

Avertisseurs de fumée à Montréal

- 16 % à 20 % des avertisseurs de fumée installés sont non fonctionnels.
- 6 % à 10 % des unités résidentielles n'ont pas encore installé un avertisseur de fumée ou, s'il y en avait un, il a été enlevé.
- Entre 1/4 et 1/3 de toutes les unités résidentielles de Montréal ne sont pas adéquatement protégées.

Activités et résultats

- Faire appel à l'ensemble des intervenants du milieu communautaire afin de sensibiliser leurs clientèles aux risques d'incendie et à l'importance d'avoir des avertisseurs de fumée en état opérationnel.

Nouveaux partenaires en sécurité (suite)

- Sensibiliser les citoyens, en matière de sécurité civile, afin d'accroître leur niveau de préparation pour faire face à des situations d'urgence (quoi faire avant, pendant et après une catastrophe). Les aider à prendre conscience des risques qui les entourent et à mieux se préparer pour y faire face et se doter d'une trousse de survie pour être autonomes, minimalement pour une période de trois jours.
- Augmenter le taux de personnes dans la population pouvant prodiguer des soins de premiers secours (environ 3% actuellement) par la mise en œuvre de programmes visant le développement d'un bassin de premiers intervenants au sein de la population. Mettre également sur pied des programmes favorisant l'accès du grand public au défibrillateur afin d'intervenir plus rapidement et plus efficacement auprès des victimes d'arrêt cardiaque.

CONFÉRENCE :

LEADERSHIP MUNICIPAL EN SÉCURITÉ URBAINE

Projet Diagnostic de sécurité en arrondissement

Présenté par Patrice Allard, conseiller en développement communautaire, Direction de la sécurité du revenu et du développement social, Ville de Montréal.

Bien saisir les attentes et besoins des citoyens et des citoyennes en regard de la sécurité d'un territoire est un des facteurs clés dans la réussite des projets de prévention. Pour ce faire, une analyse des faits rapportés, des événements, des perceptions, des forces et des faiblesses d'un milieu constitue la base nécessaire au déploiement d'actions porteuses de réussite en sécurité urbaine. Projet ambitieux et nécessaire, le diagnostic local de sécurité peut s'avérer un outil important de développement de la qualité de vie de l'arrondissement.

Tout travail en prévention repose sur un postulat de base : on peut améliorer la sécurité et le sentiment de sécurité en agissant sur les causes qui les prédisposent. Celles-ci doivent donc être déterminées le plus objectivement et rigoureusement possible pour que le travail soit vraiment efficace. D'où la nécessité de poser un diagnostic.

En fait, si on doit donner une définition au diagnostic, c'est l'établissement des causes des écarts entre la situation actuelle et la situation désirée (réf. : Québec). C'est aussi un outil d'aide à la décision qui prépare le plan d'action concerté en mettant en lumière des dysfonctionnements et les inadaptations (réf. : France).

Pour réaliser un bon diagnostic, certaines approches sont fortement privilégiées. Entre autres, la concertation des acteurs (en faisant appel à l'expertise du milieu), le partage de l'information (venant de sources variées et de plusieurs types) et la validation des résultats auprès des partenaires pour compléter ou enrichir l'analyse de la situation évaluée.

Tronc commun

- Noyau dur de partenaires
- Caractéristiques du milieu
- Portrait de sécurité :
 - Crimes contre la personne/les biens;
 - Autres infractions;
 - Considération de l'axe mineur.
- Portrait du sentiment de sécurité
- Analyse des données
- Portrait critique du milieu

Grandes étapes

- **S'entendre sur la finalité de la démarche:** comme le diagnostic se fait le plus souvent en comité de travail, les acteurs doivent s'entendre sur les objectifs précis du diagnostic. Et même si la sécurité est le point de départ, la finalité de l'exercice peut varier d'une année à l'autre, s'attarder sur un élément plus spécifique (secteur ciblé d'un quartier) ou même se concentrer sur une seule problématique (ex. : vandalisme dans les parcs).
- **Définir le milieu de vie:** le diagnostic peut s'adapter à un petit territoire ou à la totalité d'un arrondissement. Il peut couvrir tous les quartiers de Montréal ou encore se limiter à un lieu bien précis. Plus le milieu est clairement ciblé, plus il est facile de le circonscrire.
- **Repérer l'information à rechercher:** l'information nécessaire à l'analyse de la situation actuelle et celle souhaitée sont de deux ordres, quantitative et qualitative. Il faut donc déterminer quelle est l'information directement liée aux finalités du diagnostic qui seront nécessaires, tels la description de la population, le niveau de victimisation, la définition du sentiment de sécurité.
- **Déterminer les sources d'information disponibles:** selon que le diagnostic porte seulement sur la dernière année ou sur trois ans, certaines données sont facilement accessibles tandis que d'autres nécessitent des recherches plus longues. Certains renseignements appartiennent à une seule source (Service de police, Société de transport) tandis que d'autres peuvent provenir de sources multiples (écoles, CLSC, hôpitaux, organismes du milieu). L'absence de données dans un domaine précis n'invalide pas complètement l'analyse, mais donne un portrait moins fidèle de la réalité. Il cible toutefois les éléments à travailler en concertation.

Grandes étapes (suite)

- **Établir les méthodes de collecte de l'information :** il existe une multitude de méthodes de collecte de l'information : sondage, *focus group*, entrevue individuelle, rencontre par clientèle captive, etc. Selon le milieu déterminé, les données nécessaires et les ressources disponibles, il faut évaluer l'efficacité des méthodes et en choisir une ou plusieurs. Le choix de la méthode de collecte est d'autant plus important pour les renseignements manquants.
- **Recueillir l'information :** c'est mettre en opération les méthodes de collecte de l'information choisie. Il est souvent préférable de déterminer un échéancier, sinon cette étape peut s'étaler facilement sur plusieurs mois et modifier les renseignements recherchés.
- **Organiser et analyser l'information :** si les données sont de plusieurs types ou que le milieu de vie est grand (arrondissement), il faut alors organiser celles-ci afin de mieux les analyser. Que ce soit en les regroupant par secteurs d'activités, types de crimes, caractéristiques des gens consultés, l'analyse doit permettre de comparer la situation réelle d'une part et la situation désirée de l'autre.
- **Faire un portrait critique du milieu :** les résultats de l'analyse doivent permettre de déceler les causes des écarts observés ou les causes de dysfonctionnement entre la réalité du milieu et le sentiment de sécurité des citoyens.

Conclusion

Le diagnostic est un exercice réussi si les résultats et l'analyse sont partagés par l'ensemble des acteurs sur les perceptions, attentes et besoins de la population. Dans ce sens, il devient une excellente assise pour un plan d'action concerté en matière de sécurité urbaine. Ce plan concerté permet aux organismes du milieu de pouvoir s'impliquer de façon plus concrète et de mieux orienter leur propre plan d'action à court et moyen terme.

Le diagnostic est également un outil de développement capital pour l'arrondissement. En plus de fournir un portrait critique du milieu, il donne des indications précises sur les préoccupations des citoyens, permet d'évaluer l'efficacité des actions entreprises jusqu'à maintenant et facilite la sélection des priorités futures.

PANEL :

ENJEUX ET DÉFIS DES INTERVENANTS EN SÉCURITÉ URBAINE

Michel R. Magnan, représentant de la table des organismes mandataires du programme Tandem Montréal

John Richardson, chef de division, arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Ville de Montréal

Hélène Charron, commandant, poste de quartier 30, Service de police de la Ville de Montréal

Mobilisation des partenaires

Il est important d'établir un rapprochement entre le Service de police et les citoyens afin qu'ils deviennent des coacteurs de la sécurité.

J'ai compris qu'il importe que le rôle confié aux différents partenaires soit significatif et qu'il dépasse le niveau consultatif. En fait, je crois qu'il n'y a de véritable partenariat que dans la mesure où les partenaires peuvent influencer, voire orienter l'action et les priorités d'intervention.

Dans la mesure du possible, les stratégies adoptées doivent viser l'élaboration de stratégies globales et communes d'intervention. Pour agir efficacement sur les causes de la criminalité et de l'insécurité, il faut en effet intégrer et coordonner les interventions des différents partenaires, y compris les interventions policières, dans le cadre de stratégies entérinées par tous.

Par exemple, en réponse à une problématique de gangs de rues dans le quartier Saint-Michel et prenant en considération des événements survenus en 2003 (affrontements – insécurité élevée chez les résidents des HLM), le poste de quartier 30 a mis en place une table multidisciplinaire regroupant 16 organismes du secteur.

Cette mobilisation des partenaires était nécessaire afin d'améliorer et de maintenir les arrimages et les interventions des organismes et instances du secteur.

C'est ainsi que les axes d'interventions prioritaires ont été établis : la sensibilisation et l'éducation ; la convivialité et la solidarité ; la sécurité et le sentiment de sécurité ; l'appropriation des actions et la diffusion ; et la prise en charge.

Mobilisation des partenaires (suite)

Vous comprendrez que la mobilisation est importante et primordiale pour agir sur ces différents axes d'intervention.

Établir un mode de suivi adéquat est également prioritaire. C'est ainsi qu'un coordonnateur a été engagé dernièrement afin d'optimiser et de poursuivre le travail amorcé.

Pistes de solutions

Mobiliser les personnes clés et leur permettre de devenir des coacteurs de sécurité et non de simples figurants.

Ne surtout pas multiplier les comités qui ne donnent aucun résultat concret.

2 Partage de l'information

Le Service de police doit répondre aux aspirations légitimes des citoyens en ce qui a trait à l'amélioration concrète de leur sécurité dans leur milieu de vie immédiat. Pour ce faire, il doit être en mesure de bien connaître leurs attentes en favorisant un rapprochement avec eux.

Aujourd'hui, je peux vous assurer que le partage de l'information est important en raison de la complexité croissante des causes de la criminalité et du sentiment d'insécurité. Pour les combattre efficacement, il faut être en mesure d'établir des diagnostics fouillés (savoir ce qui se passe sur le terrain) et ainsi élaborer des stratégies globales et multidisciplinaires d'intervention.

J'ai appris que pour être gagnant, il s'agit d'établir une collaboration fonctionnelle entre des partenaires issus de milieux variés et animés par des préoccupations diverses.

C'est dans cette optique que nous avons établi, au poste de quartier 30, divers comités multidisciplinaires concernant les problématiques de gangs de rues et de prostitution dans le quartier Saint-Michel. C'est ainsi que l'arrondissement, les organismes tels que Tandem, Pact de rue, Maison d'Haïti, le CLSC, les établissements scolaires, entre autres, travaillent à partir du principe d'une approche concertée et d'un échange d'information continu, et ce, dans le respect des missions de chacun.

Une autre réalité qui demande une harmonisation et une concentration de l'information, c'est que notre arrondissement est desservi par trois PDQ différents, d'où la création de la table de services aux citoyens établie par le directeur de l'arrondissement qui nous permet un échange entre les différentes directions, et ce, une fois par mois.

2 Partage de l'information (suite)

Pistes de solutions

Nous devons mettre en place des réseaux d'information et d'échanges permanents avec les différents partenaires et non pas seulement en situation de crise.

Par ces réseaux, nous devons favoriser l'expression des besoins de la communauté, ce qui nous aide par la suite à établir nos priorités d'intervention et à choisir les méthodes de travail les mieux adaptées.

3 Promotion et reconnaissance du milieu

Mieux vaut être proactif! Pour prévenir la criminalité, il est admis que les interventions doivent cibler de façon simultanée et complémentaire chacun des facteurs qui en sont à l'origine. Or, la police n'a pas la compétence pour intervenir sur chacun de ces facteurs. Il est donc important que les partenaires se sentent appuyés et reconnus à leur juste valeur pour leur implication.

Il importe donc que nous favorisions la promotion des actions entreprises en collaboration avec les organismes du secteur, entre autres, par des articles dans les outils de communication à l'interne, ainsi que dans les journaux locaux, par la reconnaissance d'organismes et de citoyens lors de la soirée d'excellence du SPVM. Cette promotion nous permet de nous adjoindre les gens d'affaires comme partenaires, tout comme la caisse populaire de Saint-Michel qui collabore à plusieurs projets destinés à la jeunesse du secteur.

À plusieurs reprises, j'ai pu remettre des mentions de qualité à des organismes communautaires du secteur et à des citoyens ayant permis, par leurs actions, d'améliorer la sécurité urbaine. Je crois que cette reconnaissance est appréciée et permet la diffusion des bonnes actions!

À mon avis, l'ensemble des acteurs doit prioriser une reconnaissance du milieu, tout comme l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension qui favorise la promotion et la reconnaissance lors des conseils d'arrondissement et lors de cocktails.

Malheureusement, il est souvent plus facile de critiquer que de valoriser!

Pistes de solutions

Nous devons favoriser une culture de la reconnaissance des partenaires au sein de nos organismes respectifs. Un partenaire valorisé sera d'autant plus intéressé à une collaboration constante et durable. Il est important de permettre le rayonnement des efforts déployés par tous.

4 Mesure des résultats

Nous avons vu que des stratégies plus globales de prévention qui s'attaquent aux différents facteurs à la source de la criminalité doivent être appliquées à l'échelle locale. De leur élaboration à leur mise en œuvre, de telles stratégies nécessitent la collaboration étroite des institutions et des organismes du milieu.

Or, la mesure des résultats passe d'abord par l'élaboration judicieuse des priorités établies et des objectifs atteints. Cette collaboration doit se refléter dans le partage des préoccupations de chacun des intervenants dans la planification de leur plan d'action respectif.

À mon avis, il est très important que les plans d'action de chacun des intervenants tiennent compte des actions des partenaires susceptibles de travailler les priorités établies. C'est ainsi que les différents partenaires se retrouvent en tant que collaborateurs dans l'élaboration de mon plan d'action 2005. Les résultats sont ainsi mesurés en fonction de l'atteinte des objectifs fixés au départ, qui intègrent déjà les coacteurs de sécurité. Ces objectifs doivent être réalistes, mesurables et définis dans le temps.

La stratégie adoptée doit permettre : cohésion et concertation.

Les actions accomplies et les résultats obtenus doivent être partagés entre les différents acteurs afin d'y apporter les correctifs nécessaires, s'il y a lieu.

Pistes de solutions

Partage des résultats.

Implication des partenaires comme ressources dans les plans d'action de chacun.

ATELIERS:

ATELIER A

La place des arrondissements en sécurité urbaine

Présenté par John Richardson, chef de division, arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension.

«L'arrondissement est au cœur de la sécurité et le citoyen au cœur de l'arrondissement». De la coordination des actions à la distribution de la sécurité, quel rôle pour l'arrondissement? Quels liens formels – directifs, fonctionnels – ou informels unissent les autorités locales et les acteurs-terrain, qu'ils soient institutionnels ou communautaires? L'arrondissement peut-il – doit-il – être le garant de la place du citoyen dans l'amélioration de la sécurité?

L'arrondissement au cœur de la sécurité urbaine

Le citoyen au cœur de l'arrondissement

Des citoyens civiques dans une communauté civile, cela veut dire quoi au juste? Si on regarde la définition donnée par Le nouveau Petit Robert, le mot civique signifie : ce qui est relatif au citoyen, propre au bon citoyen ou sens de ses responsabilités et de ses devoirs de citoyen. Quant au mot civil, le dictionnaire donne la définition suivante : relatif à l'ensemble des citoyens, propre à la vie en société organisée.

Pour mieux illustrer la différence, je vous présente cette anecdote. Saskatchewan, 1905. Au départ, une seule habitation. Par la suite, l'installation d'autres habitations avec leurs multiples cultures, langues, religions et de différents niveaux socio-économiques. Pour répondre aux besoins fondamentaux, on trouvait un professeur, un médecin et un greffier-shérif. Les besoins fondamentaux étaient donc définis par l'éducation, la santé et l'administration publique.

Si on replace cette histoire dans nos réalités d'aujourd'hui, on retrouve de nombreux besoins qui reposent sur des comportements sociaux habituels, tels l'intérêt personnel, la volonté, l'initiative, l'entraide et l'engagement. Mais si on met ces comportements en lien avec les définitions présentées au début, on obtient le tableau suivant :

L'arrondissement au coeur de la sécurité urbaine (suite)

BESOINS

- Intérêt personnel
- Volonté
- Initiatives
- Entraide et engagement
- Intérêt commun
- Liens de collaboration
- Structure sociale
- Plans et actions concertés

DÉFINITIONS

Civique

- relatif au citoyen
- propre au bon citoyen
- sens de ses responsabilités et de ses devoirs de citoyen

Civil

- relatif à l'ensemble des citoyens
- propre à la vie en société organisée

Alors qu'en est-il d'une société civique et civile en contexte urbain? En fait, on constate que les mêmes comportements sociaux habituels doivent relever plusieurs défis. Que ce soit des défis de l'environnement physique (l'aménagement des habitations, le développement des artères commerciales, la circulation automobile, etc.) ou de l'environnement social (disparités et enclaves de types culturels, ethniques, économiques, familiaux ou selon les groupes d'âge et encore d'éducation et de compétence).

Le défi de la sécurité urbaine

À l'intérieur de tous ces défis, on retrouve, pour une société civique et civile, le défi de la sécurité. Et le défi est de taille, si on ne retient que quelques titres des journaux qui font un portrait assez alarmiste (ou constat) de la sécurité.

En voici quelques exemples :

- Nuits violentes à Montréal;
- Lendemain de fusillades dans trois quartiers de Montréal;
- La police confirme la lutte des gangs de rues;
- Agressions liées aux gangs de rues;
- Rafle chez les trafiquants de crack;
- Danger... *this needle*;
- *Police fear gang war after slaying*.

Mais il est difficile de ne pas faire certains constats lorsqu'on observe des murs recouverts de graffitis, des femmes qui font de la prostitution au coin des rues, des usines abandonnées, des stationnements non entretenus, des entrées de résidences sales et délabrées.

Le défi de la sécurité urbaine (suite)

Une grande partie du défi de la sécurité en contexte urbain est de composer avec, d'une part, des formes de réactions humaines comme l'isolement, le cloisonnement, la peur et l'abdication et, d'autre part, des comportements sociaux habituels ou désirés comme l'intérêt commun, l'entraide, la collaboration. Pour y réussir, il faut souvent utiliser la mobilisation.

Un défi de mobilisation

J'aimerais illustrer comment la mobilisation peut réussir à répondre au défi de la sécurité dans une société civique et civile par l'exemple de la rue Jean-Rivard dans le quartier Saint-Michel Nord.

Plus de 25 organismes se sont associés pour agir afin de changer la situation, entre autres une maison de jeunes, deux écoles, la paroisse, l'OMHM, la maison de la Famille, Tandem, le PDQ 30, le CLSC Saint-Michel, l'éco-quartier. Chacun des partenaires représentait un ou plusieurs éléments qui pouvaient apporter une solution aux problèmes : la sécurité, la santé, l'éducation, l'intégration des citoyens, l'emploi, les loisirs et la culture, le réseau social des gens et la qualité de vie urbaine dans son ensemble.

Il est évident que tous les groupes ne sont pas interpellés au même niveau et que les comportements ou les perceptions que l'on veut changer ne sont pas tous les mêmes. Les gens apprennent à travailler ensemble et à se fixer des actions précises. La même situation n'est pas toujours aussi facile et simple pour ce qui est de l'État.

L'État et ses silos

Chaque palier du gouvernement possède une mission en sécurité qui se définit par des politiques, des priorités, des programmes, des objectifs, des ressources et des modes de procédures. Mais tous ces éléments se regroupent dans différents services (silos). Par exemple, au provincial, il existe les ministères de la Justice, de la Santé et des Services sociaux, des Relations avec la communauté et de l'Immigration, de la Sécurité, des Affaires municipales, de l'Éducation, etc.

Même sur le plan municipal, plusieurs directions se partagent le dossier de la sécurité, comme les unités des Travaux publics, de l'Urbanisme, de la Sécurité du revenu, de la Culture, des sports, des loisirs et du développement social, des Permis, de la Police, de l'Habitation, des Parcs. Cette réalité se poursuit dans le domaine privé ou institutionnel avec les nombreuses fondations, les services contenus dans les CLSC, la commission scolaire et les institutions universitaires.

L'État et ses silos (suite)

Cette situation amène une hiérarchie importante qui ne touche pas uniquement la sécurité, mais tous les aspects de la gestion en arrondissement. Le défi est justement de pouvoir élaborer des collaborations entre les divers acteurs sans se perdre dans le dédale hiérarchique. L'arrondissement peut jouer un rôle de validation et de coordination des intervenants de proximité tout en faisant le lien avec les paliers supérieurs et en tenant compte des multiples facettes de la sécurité sur un plan plus global.

ATELIER B

Sensibilisation et mobilisation des citoyens – Marketing social

Présenté par Stéphane Guérard, consultant, Coopérative de travail Interface.

Stéphane Guérard, consultant, membre de la Coopérative de travail Interface, œuvre depuis plus de 15 ans dans les milieux communautaires et les questions de marketing social. Titulaire d'une maîtrise en sciences de gestion de l'Université de Lille, avec une majeure en marketing, il mobilise les outils théoriques dans une approche pratique et efficiente. Alliant pragmatisme et non-conformisme, il attache une grande importance aux différents contextes d'intervention.

Comment s'inscrire dans son milieu? Comment se faire connaître des citoyens et des citoyennes? Comment les mobiliser et susciter leur intérêt? Comment joindre les personnes isolées susceptibles d'être en situation d'insécurité? Comment vendre des comportements sécuritaires et de la prévention auprès de la population? Comment vendre des idées et des causes à des citoyens et des citoyennes? Quelles sont les meilleures stratégies adaptées à différentes clientèles: aînés et aînées, jeunes, familles, immigrants et immigrantes, etc. Même lorsque les services sont offerts gratuitement, il semble que la promotion soit une difficulté pour les différents intervenants et les organismes à but non lucratif.

Constats

Nous vivons dans une société de l'information. Elle est omniprésente (radio, télévision, presse, Internet, affichage, etc.), et chaque individu est soumis à une masse importante de messages. Que ce soit à titre de consommateur, de citoyen, de parent, une multitude d'organisations veut nous faire passer des messages *importants* pour la bonne affaire de la semaine, pour l'implication dans une cause qui nous concerne, pour l'avenir des enfants, etc. Comment dans ce contexte se positionner? Comment faire en sorte de pouvoir retenir l'attention sans galvauder son message? Quelles stratégies adopter pour joindre différentes clientèles?

Une clarification du concept de marketing social s'impose. On va parler dans cet atelier du contexte social, des règles de la communication, de la connaissance du récepteur, de la pyramide des besoins essentiels, ainsi que des solutions originales mises en application avec des résultats intéressants.

Le marketing social

C'est un processus planifié visant à susciter le changement. Bien que le marketing social ait une certaine similitude avec la publicité commerciale, elle ne vend pas d'outils ni de services, mais elle encourage plutôt le changement social, en utilisant souvent les mêmes techniques.

En d'autres mots, le marketing social a recours aux principes de l'analyse, de la planification et du contrôle de marché. Que ce soit pour convaincre les gens d'adhérer à une cause, de modifier leurs comportements ou pour pousser des idées.

Il existe trois grands types de marketing social : passif, actif et agressif.

Le marketing passif

Le service proposé par l'entreprise ou l'organisation est de bonne qualité, l'environnement est stable. La demande de service et l'offre sont équilibrées. L'information provenant de la clientèle est peu analysée. Les caractéristiques de la clientèle et de la concurrence sont inconnues. Ce type d'entreprise n'a pas intérêt à investir dans une démarche marketing, car tout va bien. D'autre part, ce sont souvent des organisations fragiles, incapables de décision rapide, peu habituées à faire face à la mouvance de l'environnement et qui ne possèdent aucune information sur l'évolution de leur clientèle et du marché.

Le marketing actif

Les entreprises centrent l'ensemble de leur organisation sur le client. Le client est une source d'information essentielle en constante évolution et l'entreprise se rajuste en permanence. L'objectif du marketing est de satisfaire aux besoins des clients et de mettre à leur disposition des services en vue d'un mieux-être. Le secteur non marchand se distingue du secteur marchand puisque le produit ou service n'est ici qu'un moyen pour une finalité qui le dépasse. Le client n'est pas attendu derrière un comptoir, on va à sa rencontre.

Le marketing agressif

Le troisième type de marketing est très volontariste. Il prétend faire acheter au client ce dont il n'a pas besoin. C'est un marketing à court terme où le client se laisse avoir une fois, ensuite, il est vacciné. Le secteur social a tendance à croire que tout marketing est un marketing agressif, toujours destiné à soutirer un maximum d'argent aux clients.

Comment ça fonctionne?

Peu importe le type de marketing qu'une entreprise utilise, il lui faut d'abord établir certains éléments essentiels :

- **Déterminer une cible :** que ce soit toute une population ou certains groupes homogènes, il faut clairement définir le but à atteindre. Plus la cible est précise et connue, plus faciles sont les démarches suivantes.
- **Comprendre les attitudes et les comportements :** une fois la cible choisie, il faut pouvoir établir quelles sont les habitudes de vie, de consommation et de déplacement de la clientèle. Dans le cas d'une clientèle homogène, certaines données statistiques (Centre de santé, école, Statistiques Canada) peuvent nous aider à obtenir l'information désirée. Dans le cas d'une population large (tout un quartier), il faut pouvoir ressortir les grandes tendances.
- **Trouver des moyens de les informer :** de les persuader, de les influencer, de les motiver.
Une entreprise qui n'est pas capable d'atteindre efficacement sa cible ne pourra jamais obtenir les résultats escomptés. Le meilleur projet ne peut à lui seul réussir si on ne parvient pas à le diffuser aux personnes concernées.

Plusieurs organisations ont utilisé efficacement ces éléments depuis de nombreuses années. Vous n'avez qu'à penser à l'histoire et à ses nombreuses racines dans la religion, la politique, l'éducation, la stratégie militaire.

Conditions de base

Une fois les éléments constitutifs établis, l'entreprise doit d'abord remplir deux conditions de base importantes.

- La première condition consiste, pour l'entreprise, à comprendre les attitudes de la société. Puisque le marketing social est un processus planifié visant à susciter ou à encourager le changement social, l'entreprise doit non seulement connaître le changement désiré, mais elle doit connaître et comprendre le comportement actuel et les raisons principales qui amènent la société actuelle à agir de cette façon. Si vous ne comprenez pas les attitudes présentes de la société, vous n'arriverez pas à situer votre clientèle cible par rapport à la société et encore moins à susciter des changements qui peuvent tendre à l'opposé de la majorité (en l'occurrence la société).

Conditions de base (suite)

La seconde condition est d'aborder une campagne de marketing social de manière ordonnée, étape par étape. Si vous reprenez la définition du marketing social, c'est un processus planifié qui a recours aux principes de l'analyse, de la planification et du contrôle de marché. Ce qui suggère une série d'actions préalables bien orchestrées. Il y a en fait sept étapes importantes :

Définition du rôle du marketing social dans la mise en œuvre de votre programme

- **Quels sont les grands objectifs de votre programme?** Quels sont les énoncés de votre mission ou de vos mandats? Quels sont les constats que vous pouvez déjà faire sur votre environnement ou votre public cible? Par exemple, si vous désirez augmenter le sentiment de sécurité des personnes âgées, vous devez pouvoir déterminer précisément la place de cet objectif dans votre mission de base et connaître les aînés présents dans votre quartier, utilisateurs de vos services, etc.
- **Facteurs expliquant le constat:** une fois votre constat ou objectif établi, vous devez connaître les facteurs contextuels, qu'ils soient politiques, sociaux, économiques, etc. Par exemple, si vous vous intéressez à l'isolement des personnes âgées, est-ce que vous possédez des données récentes et en continu? Est-ce que vous voulez vous attaquer à l'aspect social ou plutôt au sensationnalisme que vos actions vont soulever?
- **Public cible:** même si vous avez choisi une clientèle précise, il faut tenir compte de l'effet de segmentation par rapport à l'ensemble de la société ou de votre quartier et de ce que vous voulez que votre clientèle sache, pense et fasse. Exemple: si votre clientèle est composée de femmes âgées seules et que vous souhaitez aborder l'aspect du milieu sécuritaire, ces femmes se retrouvent en HLM, en maison privée ou dans des résidences familiales. Voulez-vous joindre les femmes seulement ou tout le personnel impliqué dans les services à domicile et dans les nombreuses ressources locales?

2 Analyse des publics cibles et savoir comment communiquer avec eux

- **Collecte d'information :** il faut utiliser toute l'information disponible pouvant nous donner un portrait précis de notre clientèle. Que ce soit par des données démographiques, des commentaires échangés à l'intérieur de groupes de discussion ou par le profilage. Si on reprend l'exemple des aînées vivant seules, le fait de savoir que, selon le CLSC local et son service de soins à domicile, 25 % des femmes vivant dans des habitations de type HLM ont plus de 75 ans et vivent seules est une donnée indispensable.
- **Profil du public cible :** une fois que vous possédez des données de type démographique, social ou comportemental, vous pouvez procéder à la segmentation de votre public cible. Par exemple : une catégorie de femmes de 75 ans et plus participent à des réunions d'information, une autre catégorie connaît ces réunions mais ne se déplace pas; une autre catégorie n'est au courant de rien, ne sort que pour les offices religieux, lit La Presse et écoute RDI. Plus vous possédez d'information, plus votre analyse sera précise.
- **Sommaire et conclusions :** en plus de l'analyse, vous pourrez découvrir des constats plus larges ou des éléments qui distinguent les segments. Comme des facteurs expliquant les bienfaits de tel comportement; les conséquences réelles ou perçues par rapport à votre objectif de base; les freins réels ou perçus de votre cible; les personnes exerçant une influence positive ou négative.

Voici un outil célèbre et souvent utilisé pour déterminer les comportements de la société ou pour expliquer les facteurs influençant notre public cible. On l'appelle communément la Pyramide de Maslow.

Échelle de la hiérarchie des besoins selon Maslow



3 Mise en contexte d'un plan en marketing social

- **Considérations organisationnelles:** les forces et les faiblesses de l'énoncé de mission, de l'organisation actuelle, des compétences internes, de la culture organisationnelle, du processus décisionnel, des ressources humaines, matérielles et financières sont autant d'éléments dont vous devez tenir compte.
- **Considérations environnementales:** sursollicitation du public cible, opposition à la cause, concurrence, questions éthiques, juridiques, sociales, politiques, technologiques, etc.
- **Conclusions:** la connaissance de ces éléments vous permettra de capitaliser sur vos forces, de surmonter les faiblesses, de tirer le maximum des occasions offertes. La solution peut être par exemple de travailler en partenariat pour un projet précis (ou une étape cruciale du projet) afin de présenter une image de crédibilité que l'organisation ne possède pas encore auprès d'une clientèle cible sensible ou méfiante.

4 Établissement d'objectifs

- **Mesurables et réalistes:** les objectifs déterminent l'orientation à donner à votre plan, mais ils doivent être mesurables (quantifiables et vérifiables) et réalistes (dans le temps et avec les ressources disponibles). Ce n'est que de cette façon que vous pourrez obtenir la chaîne d'actions ordonnées suivante: objectifs fixés qui précisent des priorités, qui déterminent l'allocation de ressources pour passer à l'action qui sera suivie et évaluée.

Voici un exemple assez précis du libellé type qu'un objectif doit comprendre :

- a. La date
- b. Le pourcentage (%) ou le nombre désiré
- c. Le segment démographique ou psychologique déterminé
- d. La région ou le milieu
- e. Le résultat recherché

Par exemple : au premier trimestre 2005 (a), 75% (b) des 560 femmes de 75 ans et plus (c) habitant dans les résidences Jeanne-Mance (d) auront été rencontrées au cours de réunions d'information organisées en partenariat avec l'association de locataires qui regroupe tous les habitants de Jeanne-Mance (e).

5 Élaboration des stratégies et tactiques

Pour atteindre vos objectifs, vous devez compter sur des stratégies et des tactiques qui ont déjà fait leurs preuves ou spécialement conçues pour vous. Mais il faut aussi miser sur quatre lignes directrices :

- **Positionnement :** établir clairement quel est l'énoncé de base que vous désirez transmettre à votre public cible et qui doit se formuler en un message pertinent;
- **Conception du message :** adapté à chaque segment du public cible, en tenant compte des freins et des incitatifs (type de langage, photos ou images à l'appui, etc.) par des actions simples et positives (vous désirez obtenir un changement vers l'avant, pas une réaction négative qui provoque un recul ou un arrêt d'agir);
- **Diffusion du message :** c'est le choix du meilleur moyen de joindre votre public cible (média, milieu de vie, réseaux d'influences, etc.). Généralement, plus vous disposez d'une grande variété de canaux (médias, événements, communications interpersonnelles, etc.) plus vous aurez de chances d'atteindre votre public;
- **Recherche de partenaires et commanditaires :** certains partenaires peuvent bénéficier d'un accès quotidien ou facile à votre public cible. Ou jouir d'une meilleure crédibilité, posséder des ressources financières, humaines ou matérielles plus grandes que les vôtres. Dans tous les cas, utiliser un bon partenaire doit permettre d'atténuer les faiblesses de votre organisation et les menaces de la concurrence envers votre public cible.

À titre indicatif, il est toujours préférable de tester le message auprès de membres types de votre public cible afin d'obtenir leurs commentaires et de les comparer à vos objectifs. Lors de votre prétest, vous devez vérifier si votre message :

- Capte l'attention
- Est clair
- Est pertinent
- Est convaincant
- Est crédible
- Génère l'effet escompté

6 Mise en œuvre et préparation des détails d'exécution

- **Établissement d'un calendrier:** cela vous permet de respecter un élément de votre objectif et d'établir des étapes d'actions et d'évaluation plus facilement. Que ce soit par un outil connu (diagramme de Gantt) ou non, il doit être consulté régulièrement et doit permettre de définir les étapes cruciales du projet.
- **Préparation d'un budget:** tenir compte de toutes les dépenses – gestion, évaluation, matériel de communication, imprévus d'au moins 10%, taxes, etc. Tout comme l'objectif, il doit être réaliste. Il doit donc indiquer les ressources existantes et garanties (avoirs concrets) et les sommes à venir (commandites, subventions).

7 Processus de suivi et d'évaluation

Le suivi et l'évaluation sont des outils précieux pour déterminer si le plan a été mis en œuvre efficacement, s'il a atteint les objectifs mesurables fixés ou encore s'il a vraiment contribué aux objectifs du programme.

Dans le suivi de la mise en œuvre, il est important que le processus soit continu, et qu'il s'oriente grâce à une collecte d'information, sur les objectifs mesurables. Tout comme l'évaluation des résultats qui se fait en fonction des objectifs mesurables, des objectifs généraux, etc. Dans la planification d'un programme, vous devez prévoir, créer et choisir très tôt vos outils de suivi et d'évaluation. Cela permet de connaître exactement le type d'information que vous aurez à colliger tout au long du projet et d'obtenir ainsi des indicateurs plus justes de vos progrès.

Se rappeler les cinq P

Pour terminer cette présentation sur le marketing social, je vous propose la technique des cinq P :

- **Produit:** idée, croyance ou habitude que le public doit accepter, adopter ou modifier;
- **Prix:** ce qu'il en coûte au public cible en matière d'habitudes et de mentalités à changer ou d'argent à consacrer;
- **Points de vente:** endroit et (ou) média utilisés pour transmettre le message;
- **Promotion:** moyen de communication ou message utilisé pour attirer l'attention sur votre cause;
- **Participation:** rôle du public cible en ce qui a trait à la planification, de l'élaboration et la mise en œuvre du produit dont il a besoin.

Conclusion

DU BON SENS, DE L'ORGANISATION, UNE MÉTHODE DE TRAVAIL ...

ATELIER C

Projets novateurs en prévention, en sécurité urbaine et en développement social

Présenté par Michelle Faille, directrice, Tandem Ville-Marie Est.

Bachelière en anthropologie, madame Michelle Faille est titulaire d'une maîtrise en criminologie de l'Université de Montréal. Au service de l'Association sportive et communautaire du Centre-Sud depuis 1992 en tant que conseillère pour le programme de prévention et de sécurité (Tandem Montréal), madame Faille dirige le bureau Tandem Ville-Marie Est depuis 2001.

Trois péripéties de Poilu : un récit des aventures de Poilu, le personnage principal, aux prises avec trois thèmes que sont les seringues à la traîne, les inconnus et le vandalisme. Cet outil d'animation permet d'approcher des enfants âgés de quatre à six ans et de les sensibiliser à la sécurité. Ce recueil est accompagné d'un cd-rom narratif des trois histoires, incluant une chanson rattachée à chacune d'elles.

Trois péripéties de Poilu

ATELIER C.I

Dans notre présentation, nous tenterons de vous broser un tableau des étapes de production du projet et de décrire comment tout s'est concrétisé dans les faits, et ce, en passant par les embûches ainsi que par les bons et moins bons coups.

Au départ, l'équipe n'avait aucune idée préconçue en ce qui a trait à la forme que prendrait le projet. Tout ce que nous savions avec certitude, c'est que personne n'avait osé toucher au sujet des seringues à la traîne auparavant et qu'un tel projet était important dans notre milieu. Il faut dire que chaque année, dans l'arrondissement de Ville-Marie, quelques cas de jeunes enfants qui se piquent avec une seringue sont rapportés (ex. : deux jeunes d'un CPE et leur éducatrice en voulant reprendre la seringue de leurs mains, une jeune fille dans une ruelle, une personne qui en s'asseyant sur un banc de parc a découvert une seringue dissimulée entre deux planches, etc.).

Événement déclencheur

Au printemps 2003, une employée de Tandem Ville-Marie Est a vécu un événement bouleversant dans sa vie personnelle. Sa fille de cinq ans et six de ses amies se piquent avec une seringue souillée trouvée dans le carré de sable de leur école primaire. Heureusement, aucun enfant n'a contracté de maladies à la suite de l'incident. Mais l'événement a causé bien des tracas et des conséquences imprévues :

- Possibilité de contracter une maladie incurable soit le VIH (qui survit 15 minutes à l'air libre) ou encore les hépatites B et C (qui survivent jusqu'à un mois à l'air libre);
- Stress de l'attente des résultats;
- Longs interrogatoires menés auprès des enfants par les employés de l'hôpital;
- La maman de la fillette de cinq ans, conseillère Tandem, a été blâmée par les autres parents pour l'incident.

Mais plusieurs lacunes sont rapidement apparues aux parents :

- L'école a dû appeler Info-Santé pour connaître les démarches à suivre;
- Info-Santé a dirigé les parents vers la mauvaise ressource (hôpital Saint-Luc au lieu de Sainte-Justine).

Qui plus est, après l'événement et malgré la parution d'un article décrivant l'incident dans le journal local, aucune activité de prévention n'a été entreprise par l'école et très peu dans le quartier. Ce qui a amené la conseillère à constater qu'il y avait un manque de ressources disponibles à la suite d'un tel incident.

C'est après la narration de l'incident par la conseillère que le bureau Tandem Ville-Marie Est, en collaboration avec le bureau Tandem Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, a pris la décision d'aller au-delà des sensibilités que peut provoquer un tel projet et de faire de la prévention auprès des enfants dans chacun de leur quartier respectif, sous le thème *Des seringues à la traîne*.

Avant-projet

Une première animation sur les seringues à la traîne est mise sur pied pour les jeunes de quatre à six ans, sous forme de jeu. Le tout est accompagné d'une marionnette en forme de canard, outil permettant de conserver plus facilement l'attention des enfants. La marionnette est baptisée *Poilu*. Pour accompagner le tout, on décide d'ajouter une chanson facile à retenir pour les enfants. Mais puisque les conseillères de Tandem n'ont aucune habileté musicale, elles décident alors d'emprunter l'air d'une chanson connue (*Brosse, brosse, brosse*) issue de la populaire émission pour enfants *Passe-Partout*. Le personnel Tandem compose de nouvelles paroles et un refrain :

«J'n'y touche pas, c'est mieux comme ça, quand on n'est pas sûr, l'adulte est là.

J'n'y touche pas, c'est toujours mieux comme ça. Je suis grand et intelligent.»

Après quelques rajustements de la forme, l'animation fut présentée à des centres de la petite enfance et à quelques camps de jour des deux districts. Les commentaires des éducatrices à la suite de ces animations étaient tous très positifs. Nous étions prêts à parfaire l'animation et à l'offrir à d'autres groupes.

Par pur hasard, les conseillères de Tandem se trouvaient dans un parc et ont entendu des jeunes chanter la chanson des seringues. Toutefois, les éducatrices utilisaient l'air d'une autre chanson de *Passe-Partout*. Une crainte est apparue : si certaines éducatrices, lorsqu'elles ne se rappellent plus l'air de la chanson, n'hésitent pas à en choisir un autre, se pourrait-il que les éducatrices qui ne connaissent aucune chanson de l'émission choisissent de ne pas faire de retour pour cette raison ? De là surgit une nouvelle idée qui donna vraiment naissance à notre projet : **il est préférable de remettre une chanson enregistrée plutôt que d'en donner seulement les paroles.**

L'évolution de l'idée

En réunion d'équipe, l'idée d'une chanson enregistrée évolue et le concept du disque-compact-livre d'histoires prend forme. Tant qu'à faire un livre, nous décidons d'y inclure plus d'une histoire. Le sujet des seringues à la traîne n'étant pas une problématique présente de la même façon dans tous les arrondissements, nous choisissons d'inclure des thèmes déjà abordés par nos deux bureaux Tandem : les inconnus et le vandalisme.

L'évolution de l'idée

(suite)

Une entrée de fonds de l'arrondissement de Ville-Marie rend le projet possible. Un jeune graphiste avec qui nous avons déjà collaboré est engagé et le projet se met en marche. Mais rapidement, nous faisons face aux premières embûches : les droits d'auteur. L'idée initiale du livre se basait sur un photoroman de Poilu, photographié dans différentes situations. Pour ce faire, il aurait fallu obtenir les droits d'auteur de la marionnette Poilu, mais celle-ci provenant de Chine, nous avons choisi de travailler sur une solution de remplacement. Notre graphiste se porte volontaire pour faire les dessins inspirés de la marionnette.

Pendant ce temps, Télé-Québec est contactée afin d'obtenir les droits d'auteur de la chanson *Brosse, Brosse, Brosse*. À la suite de plusieurs appels, le numéro de téléphone de monsieur Pierre F. Brault, auteur-compositeur de presque toutes les chansons de *Passe-Partout*, nous est donné. Monsieur Brault nous propose de composer la musique des trois chansons pour accompagner les histoires, au lieu de céder ses droits.

Afin de nous assurer de la qualité des histoires, nous voulions valider le contenu du livre (les dessins et les histoires) ainsi que les animations. Nous avons donc consulté plusieurs personnes :

- Les éducatrices d'un CPE qui avaient déjà eu l'animation sous l'ancienne forme (avant-projet);
- Un conseiller pédagogique et une directrice d'un autre CPE;
- Des connaissances ayant des enfants, âgés de quatre à six ans (prêt du livre et du cédérom en version épreuve);
- Des connaissances, des familles ayant des enfants et deux groupes de CPE (un par district – recherche de commentaires).

Tous les commentaires en ce qui a trait au contenu des histoires étaient positifs. La plupart des enfants comprenaient bien, aimaient les chansons et les dessins. D'autres ne comprenaient pas tous les dessins et confondaient certains personnages. Il était donc nécessaire de retravailler les dessins plus problématiques. Le projet a suivi son cours et nous sommes allés en production.

Plus tard, nous avons reçu un commentaire très pertinent d'un parent, seul bémol de cette histoire : il n'y avait pas de personnage masculin adulte dans nos histoires. Malheureusement, il était trop tard pour changer quoi que ce soit et un tel changement aurait été trop coûteux pour notre budget. On parle ici de refaire certains dessins et d'enregistrer une nouvelle bande sonore avec un nouveau personnage masculin.

Motivation

Un proverbe ancien dit que «la nécessité est la mère de l'invention» (Platon). Et dans notre cas, cela s'avère. Voici d'autres éléments qui ont été une source de motivation pour réussir notre projet. D'abord, nous voulions un nouveau défi qui s'est concrétisé par la réalisation d'un projet d'envergure. Ensuite, les membres de l'équipe partageaient tous un grand intérêt pour produire un livre-cédérom. De plus, nous croyons fermement que l'esprit d'équipe y est pour beaucoup (les conseillères avaient le goût de travailler ensemble). Finalement, le fait que le projet initial se soit tellement développé, et qu'il parvienne à un résultat qui s'est avéré au-delà de toutes les espérances, est une belle source de motivation pour les projets futurs.

Leçons apprises

Un tel projet ne se fait pas sans quelques problèmes ou erreurs de parcours. Et nous aimerions partager certaines leçons :

- **Prendre le temps nécessaire pour arriver à ses fins**

Un projet de ce type est laborieux et demande beaucoup de temps. Il y a plusieurs étapes de production qui sont toutes plus importantes les unes que les autres; beaucoup de corrections à faire, de nouvelles versions à produire, etc. Cependant, pour s'assurer que le projet réponde à nos exigences et que le résultat final soit satisfaisant, il est impératif de prendre ce temps;

- **Ne pas avoir d'idées préconçues sur le produit final**

L'idée initiale de notre projet était de créer une animation pour les tout-petits au sujet des seringues à la traîne. Si nous nous étions limités à cette idée, nous ne nous serions pas interrogés sur la durée de vie du projet et sur les suites possibles de l'animation. L'ouverture d'esprit, par rapport à ce que pouvait devenir notre première idée, nous a dirigés vers quelque chose de plus grand, mais combien plus intéressant;

- **Être capable d'accepter la critique et de l'utiliser pour perfectionner le projet, pour le bonifier**

En plus d'avoir recherché la validation du projet auprès de diverses ressources du monde des tout-petits, nous l'avons également présenté à nos collègues des bureaux Tandem Montréal et des ressources locales. Même si nous n'avons pas retenu toutes les suggestions, nous avons tenu compte de plusieurs des commentaires et critiques reçus pour améliorer notre projet, et le produit final en témoigne;

Leçons apprises (suite)

- **Oser le faire et oser cogner aux portes. Vous ne savez pas ce qui vous attend**

La belle collaboration de monsieur Brault ne serait jamais arrivée si nous n'avions pas insisté auprès de Télé-Québec. La collaboration financière de notre arrondissement a été aussi une belle surprise qui nous a permis de pousser notre projet plus loin. Et les difficultés pour les droits d'auteur de Poilu nous ont donné l'idée de faire les dessins par nous-mêmes. Autant d'audace donne souvent de bons résultats;

- **Mener de front deux projets est un peu ambitieux et cela comporte des risques**

Le projet du livre (avec trois histoires différentes) et du cédérom (texte des chansons, enregistré en studio) a été un peu lourd à certains moments. Chacun des éléments demandant beaucoup de temps et les deux projets étaient complètement nouveaux pour l'équipe. Il peut être parfois préférable de réaliser un grand projet à la fois et d'en assurer la production jusqu'à la fin avant de s'investir dans un second projet.

En conclusion

«Les gens qui veulent fortement une chose sont presque toujours bien servis par le hasard.»

Honoré de Balzac

Sachez qu'il n'y a pas de hasard dans cette vie, que de belles coïncidences.

ATELIER C (suite)

ATELIER C.2

Présenté par Bruce Macdonald, directeur, Escouade de sauvetage de l'Ouest de l'île et Jean-Pierre Beauchamp, coordonnateur des relations communautaires, arrondissement de Beaconsfield-Baie d'Urfé.

ESCOUADE DE SAUVETAGE DE L'OUEST DE L'ÎLE

L'Escouade de sauvetage de l'Ouest de l'île (Rescue Squad) est formée de citoyens et de citoyennes bénévoles aptes à porter assistance en cas de sinistres. De sa mise sur pied à son fonctionnement actuel, cette implication citoyenne originale en sécurité urbaine n'est pas sans poser de défis à ses promoteurs ainsi qu'aux organisations spécialisées.

Donner la plus haute qualité de services d'urgences médicales, de services à la communauté, d'éducation sur la sécurité, d'atténuation d'incidents urgents et non urgents pour les résidants et les résidentes de l'arrondissement de Beaconsfield-Baie d'Urfé.

Mission

Leur devise: **Pride**

Professionnels **R**essources **I**ntégrité **D**évouement **É**ducation

«...Notre service est rehaussé par notre formation, notre éducation, notre planification et notre travail d'équipe. Nous allons accomplir notre MISSION tout en restant responsables financièrement par l'utilisation efficace de nos ressources. »

Historique

- Mise en place de l'escouade de sauvetage par la Ville de Beaconsfield en février 2000 à la suite de la tempête de pluie verglaçante de janvier 1998.
- Composé de 10 hommes et femmes.
- Donne un soutien supplémentaire aux services d'urgence existants (police, pompiers, Urgences-santé) et à la Division des travaux publics de la Ville dans le cas où il se produit un désastre naturel, un écrasement d'avion, un déraillement de train ou tout autre incident ou événement qui relèverait de la responsabilité des services municipaux précités.
- À la suite de la fusion municipale (janvier 2002), le nom initial a été remplacé par *Escouade de sauvetage bénévole de Beaconsfield-Baie d'Urfé*.

Membres présents

- 16 hommes et femmes qui donnent de leur temps sans compensation.
- Nous avons entre autres un médecin d'urgence, des infirmières d'urgences – traumatisme, des techniciens médicaux, un ingénieur professionnel de protection contre le feu, des membres du Département de pompiers volontaires antérieurs, un gérant d'affaires, des entrepreneurs, des employés autonomes, etc.

Responsabilités et services offerts

- Relève du directeur général du Service de l'aménagement urbain, qui informe le directeur d'arrondissement, le maire d'arrondissement et son conseil
- Service de premiers répondants avancés de l'arrondissement lors d'événements publics et spéciaux
- Offre de service de pompage pour des sous-sols ou des entreprises à la suite d'une inondation
- Élimination immédiate de dangers autour d'arbres tombés à la suite d'une tempête
- Service de sauvetage maritime et d'assistance le long des cours d'eau de l'arrondissement et des environs
- Recherche et sauvetage terrestre
- Aide à la sécurité publique
- Protection autour des câbles électriques tombés

Formation

- Entraînement pratique hebdomadaire tous les jeudis de 19 h à 22 h
- Une fin de semaine par mois est consacrée à l'application de notre formation pendant une mise en situation (exemple: urgence médicale, recherche et sauvetage, carte et boussole, etc.)

Formations récentes

Sauvetage en pentes (cordes), Cartes et boussoles, Techniques de recherches, RCR, AED et Premiers soins avancés, Recherche maritime, Contrôle de la circulation avec la sécurité publique, Échelles, Scies à chaîne, Communications par radio, Outils électriques et manuels, Simulation d'incidents traumatiques.

Affiliations

- Sûreté du Québec : membre du Réseau de recherche volontaire provincial
- Service de police de la Ville de Montréal : aide aux recherches sur terre et mer
- Mesures d'urgence Montréal (Service de sécurité incendie de Montréal) : participant au plan de désastre de l'île de Montréal en ce qui a trait à l'arrondissement
- Sauvetage Canada Rescue : recherche en milieu urbain et en terrains dangereux où plus de personnel et d'équipement sont nécessaires
- Avec l'OSMOCO et l'Unité de sauvetage bénévole de Pointe-Claire : nous sommes au stade final de développement d'une équipe bénévole de recherche et sauvetage

Travaux en cours

- Développer nos outils en recherche et sauvetage technique (*Streets & Trips*)
- Améliorer notre documentation sur les événements, appels d'urgence et événements spéciaux tels que recherche et sauvetage
- Élargir nos relations avec l'OSMOCO et l'Unité de sauvetage bénévole de Pointe-Claire pour accroître nos ressources dans le but d'atteindre un objectif commun
- Remorque de sauvetage spécialisée
- Premiers répondants avec défibrillateur externe semi-automatique depuis janvier 2005

Événements spéciaux

- Challenge des pompiers canadiens
- Championnat de voile junior CYA (cinq jours)
- Olympique corporative
- Jour Baie d'Urfé
- Fête du Canada
- Course d'endurance de l'île de Montréal
- Popote roulante
- Exercice de recherche et sauvetage de la SQ à Oka
- Fête d'hiver
- Réseau Enfants Retour
- Triathlon pour le Centre palliatif
- Fête de la Saint-Jean Baptiste
- Pique-nique d'oursos
- Marche pour l'espoir
- Skatefest

Campagne de financement

Déjeuner de crêpes, souper-spaghetti, fête d'hiver (chili et chocolat chaud), ouverture du village de Beurepaire (*hot-dogs*), Saint-Jean Baptiste (crème glacée, *popsicles*), fête du Canada (crème glacée, *popsicles*, *pop-corn*).

Le financement de l'escouade de sauvetage bénévole est de l'ordre de 30 000 \$. Une partie vient du municipal, par l'arrondissement seulement. Cette escouade n'est pas financée par le programme Tandem.

L'équipement est fourni gracieusement par des donateurs privés ou corporatifs (ex.: IBM). Un investissement initial de 52 000 \$ a permis l'achat de l'équipement de base. En moyenne, 5 000 heures de bénévolat par année. La coordination de l'escouade est assurée par une ressource interne. Le poste de quartier du Service de police et les pompiers font appel à ses services au besoin.

Plan de développement, notre avenir

- Acquisition de moyens de transport pour notre personnel et notre équipement
- Éducation du public: RCR – premiers soins, DEA et premiers répondants
- Programme avec les commissions scolaires pour donner des cours de premiers soins aux étudiants et étudiantes
- Augmentation du nombre de membres actifs à 25
- Nouvel édifice avec quatre garages doubles et emplacement pour tenir les collectes de fonds
- Possibilité d'appels de premiers répondants de niveaux 2 et 3 pour l'arrondissement de Beaconsfield-Baie d'Urfé
- Escouade junior
- Recherche et sauvetage urbain léger et moyen
- Libération d'un véhicule
- Accroissement de notre visibilité

Plan de trois à cinq ans (exemples de 2004 à 2006)

- Nouveau camion de sauvetage
- Ensemble complet de vêtements protecteurs
- Nouveau système de téléavertisseurs (alphanumériques)
- Prolongation des services à Kirkland et Sainte-Anne-de-Bellevue
- Mise en place des escouades à bicyclette
- Remorque pour Urgences environnementales
- Remorque de 24 pieds pour poste de commande et clinique médicale
- Acquisition de VTT usagés ou neufs avec double remorque
- Et bien d'autres

Nous voulons être prêts pour tout.

*«L'esprit humain n'est pas mesuré par la grosseur de l'acte
mais par la grosseur du cœur.»*

ATELIER D

PLAN D'ACTION: DE SA RÉALISATION À SON ÉVALUATION

Animatrice: Geneviève Giasson

Secrétaire: Julie Dilio

Constats de base

- Statistiques en référence mais avec réserve. Pas de lien de cause à effet du projet ponctuel
- Effets sur les objectifs spécifiques ne sont pas un but à court terme, sur *petit projet*
- Perception, sentiment de sécurité: population vieillissante, moins de jeunes, moins de délinquance mais population vieillissante moins sécurisée. Mesurer la perception: documentation suggérée, sondage
- Objectifs spécifiques pour développer des moyens. Ne pas partir du but général
- Outils simples et intéressants à diffuser
- Tenir compte du temps, des ressources financières vs la planification
- Prendre le temps d'utiliser les outils. Faire une planification structurée
- La peur est une problématique réelle mais qu'en est-il de la dangerosité? Démystifier, informer
- Perception des groupes communautaires: implication dès le début de la planification
- Répondre aux urgences vs la planification
- Organisation: pas proactifs, réactifs aux urgences. Faire de la prévention serait l'idéal mais il y a des urgences
- Exemple du feu: puis planification de prévention
- Évaluation vs rajustement en cours de route
- Se donner des mandats de planification
- Trouver des indicateurs
- Dévier du projet: le bailleur de fonds donne des conditions ou suggestions sur l'utilisation de l'argent

Attentes ou besoins particuliers

- Meilleure connaissance des ressources des quartiers, des regroupements d'organismes
- Personnes ressources – contacts – points d'entrée
- Désengagement des partenaires du projet initial
- Mobilisation citoyenne difficile
- Deux à trois citoyens comme *super citoyens*
- Projet rassembleur (BBQ dans les ruelles) : se parler, se connaître, créer des liens, concevoir des projets mobilisateurs, rassembleurs
- Affectation d'une équipe de la Ville pour aider à élaborer un projet, un plan d'action?
 - Accompagnement pour élaborer un plan d'action
 - Appui aux arrondissements
 - Soutien dans la méthode
 - Notions théoriques vs la pratique (but, moyens, etc.)

Les pistes de solutions

- Campagne *Connaissez votre voisin*
- Plus facile de faire un plan d'action, parce que le diagnostic est fait
- Échange d'information des bonnes et des mauvaises pratiques afin de mieux bâtir le plan d'action. Voir ce qui est exportable en fonction du diagnostic initial
- Existe-t-il des outils?
- Banques de données, équipe volante d'information, vision montréalaise: dans un guichet unique
- Équipe qui facilite le réseautage
- Équipe qui dirige, pas qui décide
- Accessibilité : intranet de la Ville de Montréal, outils, références

Les actions à entreprendre à partir d'aujourd'hui

- Instance, repère de base
- Invitation à tous
- Donner du temps et valoriser la planification vs les gestionnaires
- Pas d'impact à court terme mais quand même important : croire à l'investissement même si c'est à long terme
- Durée des projets vs les élus
- Arrêt du financement des bons projets?
- Temps pour obtenir du financement
- Insécurité des bailleurs de fonds vs la planification
- Long terme, minimalement trois années
- Diagnostic très aidant
- Planification pas nécessairement à long terme, même si c'est ponctuel, on doit planifier
- Temps terrain vs le temps paperasse
- Juger de l'action, pas des personnes

ATELIER E

Partenariat d'affaires et nouvelles sources de financement

*Animatrice : Chantal Croze
Secrétaire : Marguerite Auguste
Présenté par Bernard Turbide*

OBJECTIFS DE L'ATELIER

1 BROSSER UN TABLEAU

- A.** Diverses sources de financement
- B.** Processus de recherche de financement
- C.** Exemples de partenariat d'affaires

2 SUSCITER DES ÉCHANGES ENTRE LES PARTICIPANTS

- A.** Spécificité de leur offre de service en sécurité urbaine

BROSSER UN TABLEAU

Penser financement de façon générale devient critique. Les organisations provinciales commencent à s'arracher les cheveux, à se serrer les coudes. Les dossiers sur la sécurité urbaine ne peuvent être gérés exclusivement par des subventions.

A. Diverses sources de financement

- Demande de subventions liées à des programmes privés, publics ou mixtes
- Sources fédérale, provinciale, régionale, locale, municipale (arrondissement, quartier)
- Autofinancement
 - On peut parler de cotisations, de dons (individuels, corporatifs, valeurs financières)
 - Activités commerciales (vente de biens et services)
 - Partenariat (commandites)
 - Économie sociale (rentabilité sociale et viabilité)

A. Diverses sources de financement (suite)

- Approche individuelle et collective
 - Finalités recherchées : développement de produits, de marché
 - Capitalisation : très peu de mobilisation
 - Financement de projets (peut être récurrent)
- Les ressources dédiées à la recherche de financement

Il n'y a pas de recettes

- On utilise les ressources humaines : conseil d'administration, bénévoles, membres, conseillers externes, etc.
- Ressources matérielles : ordinateurs, banque de données, documentation, papeterie, documents promotionnels
- Ressources financières : les sommes investies, rapports coûts/bénéfices, on investit quoi? et pourquoi?

Cela prend les moyens, il faut être à la hauteur.

B. Processus de recherche de financement

- Analyser la situation de l'organisme et les besoins de financement
 - Étudier l'environnement externe : condition économique, climat politique, facteurs, potentiels
 - Établir le plan d'action : combien aller chercher en subvention, et auprès de nos membres. Des objectifs mesurables, des actions. Responsables : ressources humaines, matérielles et financières. Les modes d'évaluation et de suivi
- Référence : entreprise d'économie sociale, guide d'analyse des entreprises d'économie sociale, RISQ (réseau investissement social du Québec), 2003
- Avoir en sa possession le guide cité ci-dessus pour se lancer en économie sociale. Plusieurs renseignements ont été donnés sur les entreprises d'économie sociale

Ce sont les quatre notions à ne pas mêler dans une recherche de financement. Contrôler les bases de données pour éviter des confusions.

B. Processus de recherche de financement (suite)

- Règles à observer
 - Analyser ses besoins
 - Miser sur le potentiel (quelle différence faites-vous?)
 - Ne jamais essayer de réfléchir seul sur une demande de financement
 - Communiquer avec un langage simple
 - Créer votre propre recette, entreprendre des actions efficaces pour le court et le long terme
 - Rechercher un partenariat d'affaires
 - Établir des liens de confiance mutuelle
 - Développer à long terme
 - Favoriser une reconnaissance mutuelle, envergure similaire
 - S'aligner sur des organisations communes aux vôtres
 - Écrire (ententes écrites et rigueur dans les communications)

C. Exemples de partenariat d'affaires

- Commandites: avez-vous un événement, une publication qui peut garantir votre visibilité? Observer aussi les organisations proches de votre univers, relation d'affaires, type d'organisations sensibles à votre cause.
 - Aborder son secteur
 - Développer des outils
 - Définir ses moyens, connaître sa réalité
 - Se regrouper: il est difficile de placer les jeunes délinquants en entreprise à la fin de leurs formations. Beaucoup de défis
 - Défi: se regrouper et pourquoi?
 - La base: regroupement et suivi
 - S'attarder à une question et la résoudre une fois pour toutes
 - Éviter trop de tables de concertation, cela ne règle pas le problème
 - Dénoncer les situations (utiliser la papeterie)
 - Concertation et partenariat plus larges et essentielles
 - Mettre les gens à la bonne place, au bon endroit

Comment trouver de l'argent pour vivre et collaborer? Quels produits vendre pour parler de rentabilité? Solution: rechercher les occasions, s'asseoir et chercher des financements autogénérés.

2 SUSCITER DES ÉCHANGES ENTRE LES PARTICIPANTS

A. Spécificité de leur offre de service en sécurité urbaine

Que veulent les entreprises privées en matière de sécurité?

Concurrence les unes avec les autres. Le financement de base est critique.

Autres pistes : tendance des fondations privées à mettre en place au Québec d'ici cinq ans.

Examiner le lien entre sécurité publique vs le secteur privé.

Spécificité de la sécurité urbaine

- Plus-value en sécurité urbaine qui contribue à ouvrir les portes de subventions
- Éléments servant à ouvrir les portes
- Rapidité, relations, adaptation au milieu;
 - Capacité de faire mieux, prévention, intervention, rapprochement avec le citoyen, mise en place des moyens pour intervenir rapidement auprès de la communauté;
 - Façons d'opérer (très important);
 - Prise en charge de la problématique (graffitis, gangs de rue);
 - Qualité en tant qu'intervenant : comment aborder la notion de sécurité urbaine;
 - Mobilisation, incitation à la prise en charge;
 - Changement des attitudes : les citoyens deviennent des acteurs;
 - Promotion du sentiment de sécurité;
 - Définition des actions pour contrer le problème d'insécurité;
 - Prévention plus que de l'intervention;
 - Thème : la prévention : patience, travail collectif;
 - Adaptation des comportements des gens qui subventionnent à la réalité;
 - Diversité de l'expertise des intervenants, capacité de pouvoir s'adresser à la clientèle;
 - Compétence = expertise;
 - Sécurité : essentielle pour la population;
 - Préoccupations;
 - Manque de cohérence;
 - Absence de stratégie locale;
 - Nécessité de changer le processus d'élaboration des politiques;
 - Définition de moyens pour mesurer les rendements et les résultats;
 - Vide de stratégie effective.

ÉVALUATION DU FORUM:

Évaluation du Forum par les participants

POINTS FORTS ET TENDANCES

Voici la synthèse des résultats fournis par les participants lors de l'évaluation du Forum 2005. Nous vous transmettons ces données qui nous semblent fort importantes pour le prochain comité organisateur, car elles sont le reflet de l'opinion des participants quant aux suites à donner à ce forum et à la réussite du prochain.

L'évaluation présente les éléments qui nous semblent avoir un intérêt commun pour les participants, les collègues et autres intervenants qui prendront connaissance de ce document. Pour chaque élément, les pourcentages ont été calculés sur le nombre total des fiches retournées. Pour les besoins de l'analyse, les questions ne possédant pas de réponse ont été isolées des autres choix de réponses, ce qui explique que certains résultats présentés ne donnent pas un total de 100 %.

Point intéressant, le taux de participation des évaluations des ateliers se situe entre 44 % et 71 % du total des personnes inscrites, ce qui nous permet de donner une valeur significative aux commentaires et impressions exprimés par les participants.

Conférences

Le total de participants, aux conférences, a été de 131 personnes et le nombre de répondants pour l'évaluation de 53 personnes, soit 40 %.

De façon générale, les participants se disent satisfaits à très satisfaits de l'ensemble des conférences présentées; les pourcentages varient entre 80 % et 85 %. L'aspect technique des présentations a été apprécié par une forte majorité (75 % de satisfaits à très satisfaits). Toutefois, certains participants auraient préféré avoir les textes de présentation avant les conférences, tout au moins sous forme de synthèse.

<p>I Conférences (suite)</p>	<p>Parmi les commentaires énoncés, les participants ont soulevé les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En général, le temps alloué aux conférences était trop court; • Beaucoup de <i>déjà vu</i> dans les présentations; • Donner plus de temps pour les échanges interpersonnels; • Peu d'engagement concret mais on comprend que c'est très difficile à obtenir; • Il y avait trop de <i>Il faudrait</i> ou <i>Il serait souhaitable</i> sans avoir d'outils de départ et d'actions concrètes à mettre en pratique maintenant.
<p>2 Panel</p>	<p>Pour le panel, 90% des gens se sont dits satisfaits à très satisfaits du contenu et 93% étaient satisfaits à très satisfaits du travail fait par l'animateur.</p> <p>D'autres commentaires sur le panel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Où était le représentant du SPVM? Le commandant du PDQ parlait pour son poste, de sa réalité mais la vision corporative sur la sécurité, où est-elle?; • Beau travail de l'animateur de ramener les panélistes au cœur des questions posées par l'auditoire.
<p>Ateliers</p>	<p>Ce sont 95 personnes qui ont participé à l'un des cinq ateliers, et le nombre de questionnaires d'évaluation retournés a été un peu plus de la moitié, soit 54%.</p> <p>Pour l'ensemble des ateliers, les participants indiquent un taux de satisfaction positive (de satisfaits à très satisfaits) allant de 84% à 98%. L'élément qui a reçu la meilleure cote est la méthode et les outils de présentation (moyenne de 94%).</p> <p>Voici quelques commentaires recueillis pour chaque atelier:</p> <p>Atelier A: La place des arrondissements en sécurité urbaine</p> <ul style="list-style-type: none"> – Manque de temps pour comprendre tout le matériel présenté – Il aurait été intéressant que les animateurs se rapprochent du contenu de l'atelier

Ateliers (suite)

Atelier B: *Sensibilisation et mobilisation des citoyens et des citoyennes – Marketing social*

- Les questions relevant de la mobilisation n'ont pas été discutées
- Ce qui était bien, c'est que la mobilisation et la sensibilisation touchent beaucoup plus que la sécurité urbaine
- Peu d'exemples concrets

Atelier C: Projets novateurs en prévention, en sécurité urbaine et en développement social *Projets Trois péripéties de Poilu et Escouade de sauvetage de l'Ouest de l'île*

- Projet *Poilu* très pertinent et pourrait être appliqué dans notre secteur
- Sujets particulièrement intéressants. C'est encourageant de voir des projets qui fonctionnent si bien
- Atelier très intéressant, les deux projets aussi. Il aurait été intéressant d'en connaître plusieurs autres

Atelier D: *Plan d'action : de son élaboration à son évaluation*

- J'aurais aimé que l'exposé soit plus exhaustif, il était déjà fort intéressant et je voudrais en connaître davantage
- Personne ressource très compétente
- Le guide était disponible depuis deux ans; vous auriez dû le dire dans la présentation des ateliers

Atelier E: *Partenariat d'affaires et nouvelles sources de financement*

- L'animateur est dynamique, l'atelier était trop ciblé sur la question du financement général
- On n'a pas eu l'occasion d'échanger sur les expériences nouvelles
- Intéressant pour continuer à réfléchir et se concentrer mais pas grand-chose de nouveau

Plénière

70 % des gens étaient satisfaits à très satisfaits. Voici en plus certains commentaires intéressants :

- Les résumés des ateliers n'étaient pas fidèles aux discussions et échanges. Les animateurs chargés de les présenter ont ajouté des détails, en ont oublié d'autres et ont teinté de leur vision les idées exprimées;
- On peut apprendre difficilement à cerner l'idée d'un atelier en sept minutes;
- On tourne en rond, peu de concret. Pistes de solutions négligées. Mise en commun minimisée.

Organisation et commentaires généraux sur le forum

Pour la logistique des deux matinées, 88 % étaient satisfaits à très satisfaits. Malgré des commentaires partagés, 74 % des gens ont apprécié la formule des deux matinées. Certains ont toutefois précisé que c'était tôt le matin et serré à l'heure des repas. Parmi les autres commentaires recueillis, quelques personnes mentionnent que la grande salle ne convenait pas aux conférences (trop près d'une entrée, bruyante). On a également soulevé le problème de la sonorisation (toujours à améliorer) et de l'accès aux salles d'atelier.

Voici quelques commentaires que les gens ont exprimés sur l'aspect général du forum :

- Mettre les *Actes du forum* sur le site Web de la Ville;
- Planifier une période de *speed réseautage* pour favoriser le contact avec des partenaires potentiels en prévention;
- Intégrer plus de *Pratiques*. Contenu plus en profondeur;
- Présentoirs pour distribuer ses cartes professionnelles;
- Il manquait certains représentants : les personnes âgées, les écoles, le secteur privé, les populations vulnérables, les décideurs de la Ville et les élus municipaux des arrondissements, de la province, etc.

Prochain forum

Plusieurs questions dans la fiche d'évaluation permettaient aux participants de donner leurs suggestions pour un prochain forum, autant sur la logistique que sur les sujets à traiter. Nous les avons regroupées dans cette dernière section de l'évaluation.

Suggestions d'ateliers et de sujets

- Parler davantage des produits intéressants, des projets qui fonctionnent, de problèmes de terrain.
- Les médias : le droit du public de tout savoir. Sommes-nous responsables de son sentiment d'insécurité par la suite?
- Outils de gestion. Planification stratégique. La concertation. Le partenariat. Le diagnostic.
- Les bons coups de chacun. L'avenir des nouveaux arrondissements vs le programme municipal en sécurité urbaine.
- Plus d'ateliers et moins de conférences permettraient de participer à deux ateliers différents.
- Un atelier orienté vers l'aspect communautaire.
- Un peu plus d'attention sur les pistes de solutions aux enjeux locaux.
- Réserver un moment pour parler des nouveautés de l'année; ex. : mise sur pied du Centre de ressources du ministère.
- Plus de documentation pour *concrétiser* les sujets abordés.
- Inviter le secteur privé (commerces, grandes entreprises) concerné par la sécurité et discuter des sources potentielles de financement. Avoir des citoyens qui participent.

Propositions d'actions à court terme

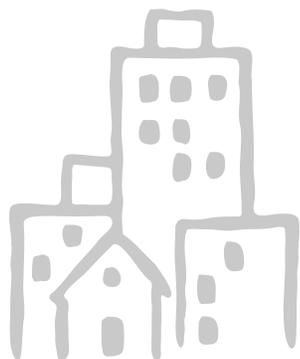
- Plus de financement pour le secteur communautaire.
- Meilleure communication entre tous les partenaires. Reconnaissance des partenaires et définitions communes (protocole, partenariat, communication).
- Mobilisation des acteurs et mobilisation locale autour d'une problématique.
- Briser l'isolement des citoyens par des fêtes de rue, de quartier, d'arrondissement.
- Actions collectives auprès du ministère de la Sécurité pour un financement de base des organismes en sécurité urbaine.
- Actions de visibilité favorisant aussi les contacts intergénérationnels, interethniques, etc. Grandes campagnes publicitaires.
- Interventions auprès des gens qui ne sortent pas (difficiles à joindre).
- Coordination de la sécurité urbaine en ce qui a trait à la Ville centrale.
- Transmission des connaissances et de l'information aux citoyens, sur les missions de chacun des organismes.
- Organiser des ateliers pour les tout-petits (quatre à six ans) et implanter des ateliers sur des activités civiles. Une corvée de nettoyage sur toute l'île de Montréal.
- Plus de détails sur les quatre étapes : diagnostic, plan d'action, réalisation et évaluation.

Finalement, 90 % des répondants disent qu'ils seraient présents lors d'un prochain forum, certains précisant toutefois que cela pourrait dépendre des sujets abordés, ce qui démontre la pertinence d'une telle activité.

ANNEXE

Liste des participants par ordre alphabétique Forum en sécurité urbaine – Janvier 2005

Lyne Aidans	Anne-Marie Choquette	Michel Fugère	Daniel Martin	Marc Salmon
Kevin Anderson	Brigitte Chrétien	Dominique Garon	Sylvia Martinez	Anie Samson
Helen Angepoulos	Johanne Daigle	André Gascon	Josée Massicotte	Huguette Sénéchal
Marie Elenat Antunez	Nancy Daigneault	Gilles Girouard	Rouzier Métellus	Catherine Simard
Marguerite Auguste	Érika Dandavino	Julie Granier	Danielle Mimeault	Terri Ste-Marie
Daniel Ballard	Véronique De Carufel	Yvan Grégoire	Caroline Mohr	Pierre St-Hilaire
Sébastien Beaulière	Daniel De Conninck	Florent Grostefan	Catherine Montour	Pierre Tadros
Daniel Bélanger	Christine Demers	Mario Guérin	Émilien Morin	Paolo V. Tamburello
François Bérard	Martin Desmarais	Linda Guitard	Nathalie Morin	Lynn Thibault
Pierre Bergeron	Yvon Desroches	Sébastien Harvey	Victor Ortega	George Thurner
Marisabelle Bérubé	Normand Devoy	Alain Hébert	Sophie Paquin	Olivier Van Neste
Bianca Boudreau	Guylaine Dion	Normand Houle	Marie-Chantal Parent	Paul Vanasse
Michel Boudreau	Kadiatou Diop	Stéphane Huneault	Robert Paris	Nicole Vincellelte
Claude Boudreault	Ghislain Dufour	Sylvie Labrie	Myrlande Pierre	Georgia Vrakas
Charline Bouffard	Louise Dufour	Caroline Laflèche	Éero Pilokivi	Judy Yankowski
Jean-François Bougie	Karine Duguay	Opula Lambert	Maryse Plamondon	
Michel Bourassa	Alyne Dumas	Jean Langevin	Alain Poirier	
Micheline Bourret	Benoît Dupont	Chantal Lauzon	Lucie Prévost	
Éric Brazé	Denise Dutil	Jocelyne Lebrun	Myriam Proulx	
Pierre Brochet	Steve Edwards	Cécile Leclerc	Nadia Proulx	
Eli Aaron Bronstein	Michelle Faille	Mario Leclerc	Richard Provost	
Serge Bruneau	Michael Farkas	April Léger	Carole Racette	
Marie-Yolande Bujold	Isabelle Férard	Isabelle Lelandais	Malika Rahmani	
Ginette Cadieux	Luc Forest	Judith Lemaire	Louise Richard	
Jean-Ernest Célestin	Nancy Forget	Sylvain Lemay	John Richardson	
Daniel Cérat	Dominique Fortier	Stéphane Lemieux	Marie-Janel Riopel	
Julie Charest	Liliane Fortin	Diane Lemon	Dominique Rivard	
Réal Charland	Michel Fortin	Bruce MacDonald	Christiane Rondeau	
Michel Charrette	Camille Fournier	Michel R. Magnan	Cynthia Roussel	
Hélène Charron	Mario Fradette	Diane Mahoney	Geneviève Roy	
Stéphane Chénier	Johanne Francoeur	Robert Makrous	Mélanie Safi	



Crédits

Actes du Forum en sécurité urbaine de la Ville de Montréal – 2005 est une publication de la Direction de la diversité sociale du Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle de la Ville de Montréal.

Octobre 2007.

Coordination

Anne Rigaud, conseillère en développement communautaire
Marcel Cajelait, conseiller en développement communautaire
Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie
et de la diversité ethnoculturelle, Ville de Montréal

Collaboration

Nicole Vincelle, Dominique Garon
Programme montréalais de soutien à l'action citoyenne en sécurité urbaine dans
les arrondissements – Tandem

Communications

Mylène Bernard
Service des communications et des relations avec les citoyens,
Ville de Montréal

Révision linguistique

Michèle Cloutier
Centre d'impression numérique et de communications visuelles,
Ville de Montréal

Conception graphique

natalicommunication design

Le présent document est disponible en format pdf sur le site Internet de la Ville à
ville.montreal.qc.ca/devsocial

Pour information

Marcel Cajelait, conseiller en développement communautaire
Ville de Montréal
Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie
et de la diversité ethnoculturelle
Direction de la diversité sociale
801, rue Brennan, 5^e étage
Montréal (Qc) H3C 0G4
514 872-7953
mcajelait@ville.montreal.qc.ca



Ce document est imprimé sur du papier recyclé.

