SPVM
Service de police
de la Ville de Montréal

# Des valeurs partagées, un intérêt mutuel

## Plan stratégique en matière de profilage racial et social (2012-2014)

Montréal

Dans ce document, le masculin peut désigner aussi bien des femmes que des hommes : il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

**Remerciements**

La réalisation de ce plan stratégique a été rendue possible grâce à la participation de plusieurs membres du SPVM, spécialement ceux dont on retrouve les noms ci-dessous et que nous remercions pour leur précieuse collaboration. Notre gratitude va également aux partenaires qui, après avoir été consultés, ont généreusement émis leur avis et leurs commentaires sur ce plan : qu'ils trouvent ici nos remerciements les plus sincères.

**Rédaction :**

Herman Okomba-Deparice, conseiller en planification, Section des relations avec la communauté (RAC)

**Avec la participation de :**

Du Dinh Khanh, sergent conseiller, Division des relations avec la communauté, de la recherche et des communications corporatives

**Collaboration :**

**Comité expert – Profilage racial et social**

Yolande Frenette, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec

Denise Helly, Institut national de la recherche scientifique (INRS)

Zakaria Lingane, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

Naïma Bendriss, chercheuse autonome

Laurent McCutcheon, Gai Écoute | Fondation Émergence

Myrna Lashley, cégep John Abbott

**Comité directeur – Profilage racial et social**

Fady Dagher, inspecteur, chef de la Division des relations avec la communauté, de la recherche et des communications corporatives

Simonetta Barth, inspecteur, cadre conseil au Service du soutien aux opérations policières

François Houle, commandant, PDQ 49

Michèle St-Onge, commandant, chef du Module santé et sécurité

François Bleau, commandant, Section des enquêtes multidisciplinaires et coordination jeunesse – Nord

Julie Santerre, commandant, PDQ 35

Roger Belair, commandant, PDQ 10

Me Lyne Campeau, Service des affaires juridiques et des affaires internes

Christine Brais, conseillère en éthique

Isabelle Billette, conseillère, Section de la recherche et de la planification

Nadiah Smith, conseillère en formation et développement organisationnel, Division de la formation

Sylvain Scott, sergent conseiller, Section des relations avec la communauté (RAC)

Danielle Abel-Normandin, sergente conseillère, Section des relations avec la communauté (RAC)

Martin Blanchette, sergent, PDQ 10

Farid Laghdir, agent, PDQ 22

Julie Prince-Dagenais, agente conseillère, Section des relations avec la communauté (RAC)

# Mot du président

À titre de président de la Commission de la sécurité publique, j'ai le plaisir de rendre public le *Plan stratégique du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) en matière de profilage racial et social.*

Notre engagement à améliorer les relations police-citoyens n'est pas récent mais, avec ce plan qui exprime notre volonté de continuer à offrir un service exemplaire aux citoyens, nous franchissons une nouvelle étape. Résultat d'une vaste consultation, ce plan s'appuie sur les valeurs de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*: respect de la dignité humaine, transparence, intégrité, ouverture aux autres. Ce plan représente une contribution importante du SPVM à la construction d'une ville plus solidaire et sa mise en œuvre s'inscrit parmi les priorités de la Ville.

Avec notre service police et nos partenaires, nous nous donnons ainsi de nouvelles orientations et proposons des mesures pour agir dans les cas de profilage racial et social ou les prévenir. Suivant une approche novatrice, le SPVM traite de questions prioritaires comme la consolidation des compétences interculturelles de son personnel, l'imputabilité, le partenariat et les relations avec la communauté. En outre, il prévoit que tout son personnel s'engage fermement à la mise en œuvre de ce plan stratégique, au cours des trois prochaines années. Autrement dit, le SPVM se donne un outil essentiel pour lutter contre le profilage racial et social.

Je tiens à remercier tous ceux qui ont travaillé fort pour concevoir ce plan et ceux qui ont participé à la démarche. Au cours des trois prochaines années, les défis ne manqueront certainement pas pour le SPVM. Mais, compte tenu des progrès réalisés à ce jour et de l'engagement des policières et policiers, je sais que cette organisation est en mesure de les relever.

Cordiales salutations,

**Claude Trudel**
Président
Commission de la sécurité publique

# Mot du directeur

Le *Plan stratégique* repose sur notre conviction profonde et inébranlable que le profilage racial et social est un comportement qui ne correspond nullement à l'éthique policière, et encore moins aux valeurs de notre organisation et à celles des hommes et des femmes qui la composent. C'est pourquoi ce plan propose des mesures concrètes et résolues en matière de profilage racial et social, lesquelles guideront les différentes unités du SPVM vers l'atteinte d'objectifs communs, en tenant compte des enjeux opérationnels auxquels nous faisons face.

Parce qu'elle constitue une condition essentielle pour agir contre le profilage racial et social, c'est la qualité des relations entre les policiers et les citoyens qui a été mise au cœur du *Plan stratégique* : il importe que ces relations soient basées sur la confiance, l'ouverture, la transparence, la connaissance et le respect mutuels. À cette fin, le *Plan stratégique* insiste sur la nécessité d'encadrer et de renforcer les compétences interpersonnelles et interculturelles du personnel, afin de maintenir une prestation de travail à un niveau optimal, répondant aux attentes de la collectivité.

Voilà pourquoi l'ensemble des mesures proposées vise à faire du SPVM une organisation qui, dans ses interventions auprès des citoyens, s'inspire des principes d'impartialité, de non-discrimination et de respect de la dignité humaine.

Le *Plan stratégique* permet donc au SPVM de poursuivre son engagement selon un cadre plus formel, qui établit de façon précise les objectifs et les actions des trois prochaines années en matière de profilage racial et social. À ce propos, je tiens d'ailleurs à souligner le travail remarquable et complexe que nos policiers et policières font au quotidien ; je peux ainsi affirmer clairement que nous ne perdrons jamais de vue nos responsabilités fondamentales, qui sont : de protéger la vie et les biens des citoyens ; de maintenir la paix et la sécurité publique ; de prévenir et de combattre le crime ; et de faire respecter les lois et règlements en vigueur.

Les prochains mois apporteront certainement leur lot de défis et leur charge de travail, car notre plan stratégique est ambitieux – mais réaliste et gratifiant. Toutefois, ce plan prendra tout son sens avec l'adhésion de chacun aux valeurs partagées dans notre organisation ; il mise également sur la capacité individuelle et collective de se questionner sur nos façons de faire. Nos fondations sont solides, puisque les hommes et les femmes qui ont forgé le SPVM depuis de nombreuses décennies l'ont fait avec le désir de servir, de protéger le citoyen et de faire du SPVM une organisation agile et performante au sein de SA communauté.

Le directeur,

**Marc Parent**

# Table des matières


Introduction . . . . . 10

Notre vision en matière de profilage racial et social . . . . . 11

Sommaire de la démarche d'élaboration . . . . . 12

Quelques notions de profilage . . . . . 13

- Profilage criminel . . . . . 14
- Profilage racial . . . . . 14
- Profilage social . . . . . 15

La stratégie d'action . . . . . 16

- Formation du personnel . . . . . 16
- Développement d'outils pour supporter les interventions policières . . . . . 17
- Détection des comportements inappropriés . . . . . 17

Défis . . . . . 18

Orientations et axes d'intervention . . . . . 19

- Orientations . . . . . 19
- Axes d'intervention . . . . . 19

Opérationalisation des axes d'intervention . . . . . 20

Mesures . . . . . 21

- Accroître les compétences interculturelles du personnel . . . . . 21
- Déployer des stratégies cohérentes et intégrées en matière de détection et de prévention du profilage racial et social dans tous les services et unités . . . . . 22
- Améliorer le mécanisme de supervision et d'encadrement du personnel . . . . . 23
- Promouvoir et reconnaître l'engagement du personnel policier en matière de relations avec la communauté (RAC) . . . . . 24

**Mesures** . . . . . 26

Favoriser la réalisation des activités de rapprochement interculturel . . . . . 26

Multiplier les contacts positifs et les échanges dynamiques sur nos réalités respectives, et mobiliser les citoyens et les partenaires autour du rapprochement police/citoyens . . . . . 27

Adapter nos stratégies de communication en tenant compte de la diversité des citoyens . . . . . 29

S'entendre avec les partenaires pour agir de façon complémentaire sur les problématiques sociales, dans le respect de nos rôles et compétences respectifs . . . . . 30

Poursuivre les efforts pour une meilleure représentation de la communauté dans nos effectifs . . . . . 31

**Mesures** . . . . . 33

Améliorer le mécanisme de détection et de prévention des comportements inappropriés . . . . . 33

Optimiser le processus de traitement des plaintes à l'interne et évaluer la satisfaction des citoyens au regard des interventions policières . . . . . 34

Apporter un soutien concret aux policiers lors des plaintes non justifiées à leur endroit en matière de profilage racial et social . . . . . 36

Renforcer le réseautage interservices en matière de profilage racial et social . . . . . 37

**Suivi du plan stratégique** . . . . . 38

**Conclusion** . . . . . 39

**Tableau synoptique du plan stratégique en matière de profilage racial et social** . . . . . 40

**Politique relations avec les citoyens** . . . . . 42

Principes généraux . . . . . 42

Définitions . . . . . 43

Objectifs de la politique . . . . . 44

**Bibliographie** . . . . . 45

# Introduction

***Le SPVM accorde une importance significative à la qualité des relations police/citoyens.***

Montréal est une ville qui se veut inclusive et qui reconnaît l'importance et la richesse de la diversité dans tous les aspects de la vie civique. C'est pourquoi ses citoyens de toutes origines cohabitent de façon harmonieuse. Malgré tout, certaines communautés font l'objet de discrimination en raison de leur couleur, de leur religion ou de leur origine ethnique ou nationale. Cette discrimination, qui fait obstacle à l'édification d'une société intégrative, est interdite par la *Charte des droits et libertés de la personne* (au Québec), par la *Charte canadienne des droits et libertés* ainsi que par la *Charte montréalaise des droits et responsabilités,* dont les principes reçoivent l'adhésion entière et inconditionnelle du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM).

Le milieu dans lequel nos employés évoluent les conduit tout naturellement à être ouverts à la diversité. Ainsi, intimement convaincus du bien-fondé de traiter les citoyens avec dignité, considération et respect, ils s'assurent d'intégrer ces valeurs fondamentales dans leurs relations avec les citoyens, les partenaires, la communauté et entre collègues. De surcroît, ils reconnaissent que les pouvoirs exceptionnels qui leur sont conférés vont de pair avec l'exemplarité qui est exigée d'eux.

C'est pourquoi, pleinement conscient que le mandat d'assurer la sécurité publique doit s'exercer à l'intérieur d'une prestation de travail basée sur l'éthique et sur le respect de la personne et des droits fondamentaux garantis par les chartes, le SPVM accorde une importance significative à la qualité des relations police/citoyens. De même, il déploie beaucoup d'efforts pour prévenir et contrer le profilage racial et social, puisque celui-ci mine la confiance des citoyens à l'égard de l'équité que le SPVM prône avec vigueur, et influe sur la collaboration mutuelle, qui est pourtant à la base de la réussite des interventions policières.

C'est dans cet esprit que le présent *Plan stratégique en matière de profilage racial et social* a été élaboré : il a pour but de concrétiser notre vision d'intervention axée sur l'inclusion et l'égalité de traitement pour tous les citoyens. En particulier, le *Plan stratégique* fait état d'une série d'orientations, d'axes d'intervention et de mesures à mettre en place par nos différentes unités. De façon inédite, ces dernières auront la responsabilité d'instaurer des initiatives basées sur les principes de ce plan, adaptées à leurs réalités locales.

Outil dynamique et évolutif, le *Plan stratégique en matière de profilage racial et social* sera révisé tous les trois ans afin d'assurer sa concordance avec les besoins et les priorités du SPVM. Avec ce plan stratégique, le SPVM tient à enrichir la confiance et le respect des citoyens et de ses partenaires.

En dernier lieu, mentionnons que ce plan stratégique découle des principes de notre *Déclaration de services aux citoyens*[1] et s'arrime aux orientations définies dans le *Plan directeur en matière de relations avec les citoyens*[2], dont le contenu et la portée demeurent toujours actuels. Il concorde également avec les grandes idées qui sous-tendent la *Stratégie d'action sur le développement des compétences interculturelles (2008-2010)*. En un mot, c'est à partir de toutes ces dispositions que nous allons établir les actions à entreprendre afin de poursuivre et d'intensifier nos efforts en matière de prévention et de détection du profilage racial et social. Il ne s'agit donc pas d'un nouveau départ, mais bien de la continuité des démarches entreprises par notre organisation au cours des dernières années.



1. La *Déclaration de services aux citoyens* établit simplement ce à quoi la collectivité est en droit de s'attendre des employés du SPVM en matière de prestation de services.
2. Le *Plan directeur en matière de relations avec les citoyens (RAC)* vise à s'assurer que chaque projet organisationnel en matière de RAC s'inscrive dans un tout cohérent. Sur le plan organisationnel, le *Plan directeur* contribue à préserver la considération et la confiance des citoyens que nous desservons, ce qui doit nous permettre de remplir efficacement notre mission.

# Notre vision en matière de profilage racial et social

Au SPVM, nous croyons fermement que non seulement les pratiques de profilage racial et social sont contre-productives, mais qu'elles contribuent en plus à exacerber les tensions sociales, à attiser les rancœurs des communautés envers les policiers et à affecter grandement les efforts de rapprochement quotidiens entre le SPVM et les citoyens.

Le contrevenant, pour sa part, enfreint le Code de déontologie des policiers du Québec et discrédite la fonction policière dans son ensemble. En agissant à l'encontre des valeurs auxquelles les employés du SPVM doivent adhérer, il jette également une ombre sur l'organisation tout entière. Or, il faut se rappeler qu'en raison de son rôle de prévention et de répression du crime, le policier possède des pouvoirs exceptionnels qu'il doit, plus que tout autre, utiliser avec professionnalisme et discernement.

Pour que le SPVM puisse renforcer la confiance des citoyens et maintenir leur sentiment de sécurité à un niveau élevé – éléments essentiels à une bonne qualité de vie –, nous proposons la vision ambitieuse et mobilisatrice qui se résume comme suit :

***Le SPVM est déterminé à devenir une organisation fière et respectée, qui optimise sa prestation de services – exempte de profilage racial et social – pour SA communauté.***

*Le SPVM est déterminé à devenir une organisation fière et respectée, qui optimise sa prestation de services – exempte de profilage racial et social – pour SA communauté.*

L'engagement pour prévenir le profilage racial et social demande à la fois un effort systémique et une perspective globale. Ainsi, cette vision mise sur le savoir-être et le savoir-faire de nos employés afin de mériter la considération des citoyens, tout en préservant la fierté d'exercer le métier de policier dans une société plurielle. Au fond, le personnel policier qui adopte un comportement exemplaire et éthique contribue à renforcer le sentiment de sécurité des citoyens que nous desservons.

# Sommaire de la démarche d'élaboration

L'élaboration du *Plan stratégique en matière de profilage racial et social* s'est avérée un véritable projet de partenariat. En outre, plusieurs consultations – souvent franches – ont été menées à différents niveaux : à l'interne, des échanges réguliers ont eu lieu ; à l'externe, des rencontres avec les partenaires ont été organisées ; le Comité expert en matière de profilage racial et social du SPVM a notamment été impliqué dans les discussions portant sur ce plan. Bref, l'ensemble de ces consultations a permis de définir les principaux défis que doit relever notre organisation et de proposer des orientations ainsi que certaines mesures structurantes. Ces dernières favoriseront une action commune afin de renforcer les relations police/citoyens et de promouvoir les initiatives pour prévenir et contrer le profilage racial et social au cours des interventions.

Finalement, l'actualisation de la stratégie organisationnelle en matière de profilage racial et social va permettre au SPVM de mettre en valeur ses réalisations en matière de développement des compétences interculturelles et de les positionner à l'intérieur d'une démarche intégrée plus vaste que le cadre précédent, et ce, afin de mieux répondre aux besoins opérationnels et aux préoccupations des citoyens sur la qualité de notre prestation de services.

# Quelques notions de profilage

En matière de profilage racial et social, les préjugés et stéréotypes implicites (ou inconscients) peuvent « influencer la perception et la conduite des gens, policiers y compris, même chez ceux qui sont dénués de préjugés conscients. Ce genre de rapprochement ou raccourci mental peut prendre la forme d'une association automatique ou implicite entre le crime et les minorités raciales ou ethniques, phénomène que Malcolm Gladwell appelle, dans son livre *Blink,* l'action de "penser sans y penser" » (Lorie Fridell, 2010, p. 24). Pour le SPVM, quelles que soient son origine et sa forme, le profilage racial et social constitue une sérieuse menace à la cohabitation et compromet la participation des victimes et de leur entourage au développement de la communauté, sans oublier qu'il perpétue et aggrave les inégalités au sein de la société.

Même si, présentement, aucune loi ne définit les notions liées au profilage racial, il est toutefois important que l'ensemble des intervenants ait une même compréhension de cette notion[3]. Pour sa part, le SPVM a adopté une nouvelle politique sur les relations police/citoyens[4] qui exprime clairement sa position de rejet concernant la pratique de profilage racial et social lors des interventions policières. Cette politique encourage les policiers à avoir plutôt recours au profilage criminel dans le cadre de leurs interventions afin de réaliser leur mission de sécurité publique.

***Le SPVM a adopté une nouvelle politique sur les relations police/citoyens qui exprime clairement sa position de rejet concernant la pratique de profilage racial et social lors des interventions policières.***



3. Selon Colin Goff, le terme est apparu sans définition universellement acceptée, bien que ce qu'il implique ait été clarifié par un débat public, des études de recherche et la législation. Lire Colin Goff, 2006.

4. Au SPVM, les relations avec les citoyens se définissent comme étant toute action visant à répondre aux attentes des Montréalais et à satisfaire leurs besoins en matière de sécurité, afin de leur assurer un milieu de vie paisible et serein. Guidées par les valeurs du SPVM, ces actions contribuent à renforcer le sentiment de sécurité et à maintenir les liens de confiance avec la collectivité. Ainsi, la prestation de services des membres du personnel du SPVM permet la mise en commun de l'expertise de chacun pour identifier et appliquer des solutions durables en matière de sécurité publique, et ce, à l'intérieur des champs de compétence de chacun.

5. Martin Scheinin définit le profilage criminel comme « l'association systématique d'un ensemble de caractéristiques physiques, comportementales ou psychologiques à un certain type d'infraction, et l'utilisation de ces caractéristiques pour justifier les décisions prises par les services de police » ; voir Martin Scheinin, 2007, paragraphe 33.

## PROFILAGE CRIMINEL

Le profilage criminel[5] est une pratique policière légitime, utilisée pour identifier un suspect, peu importe ses caractéristiques visibles ; cette pratique est exercée à la suite de l'obtention de renseignements reliés à une activité criminelle qui aurait été commise par une personne (ou des personnes) répondant à une certaine description et dont les comportements (*modus operandi*) auraient été observés avant, pendant ou après la perpétration d'une infraction. Dans la pratique policière, le profilage criminel « peut être utilisé pour traiter les délits qui ont déjà été commis ou en prévention d'éventuels délits futurs » (Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, *Pour des pratiques de police plus efficaces. Guide pour comprendre et prévenir le profilage ethnique discriminatoire*, 2010, p. 12).

À cet égard, les citoyens doivent également savoir que pratiquer le « profilage criminel » permet à un policier de faire progresser plus rapidement une enquête et ne constitue pas un comportement fautif de sa part. D'ailleurs, les policiers sont formés pour intervenir sur la base des comportements et non sur l'apparence des individus. Pour cette raison, les policiers du SPVM qui ont recours au profilage criminel agissent en toute légalité. Ce type de profilage leur permet d'assumer leur mission de rechercher les auteurs de délits et, dans certains cas, d'empêcher ces derniers.

En conclusion, le profilage criminel est un concept assez bien assimilé chez les policiers du SPVM. Il faut cependant continuer à leur rappeler l'importance d'intervenir sur la base des comportements[6] et non sur l'apparence des individus afin d'assurer une prestation exempte de discrimination.

## PROFILAGE RACIAL

Afin d'avoir une conception commune de cette notion, le SPVM fait sienne la définition de profilage racial[7] de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, qui s'énonce comme suit :

> « *Le profilage racial désigne toute action prise par une ou des personnes d'autorité à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, pour des raisons de sûreté, de sécurité ou de protection du public, qui repose sur des facteurs telles la race, la couleur, l'origine ethnique ou nationale ou la religion, sans motif réel ou soupçon raisonnable, et qui a pour effet d'exposer la personne à un examen ou à un traitement différentiel.*
>
> « *Le profilage racial inclut aussi toute action de personnes en situation d'autorité qui appliquent une mesure de façon disproportionnée sur des segments de la population du fait, notamment, de leur appartenance raciale, ethnique ou nationale ou religieuse, réelle ou présumée*[8]. »

Il faut mentionner qu'une personne raciste n'effectue pas nécessairement du profilage racial. Effectivement, une personne peut avoir des préjugés et des stéréotypes péjoratifs bien ancrés, mais en être parfaitement consciente et agir tout de même de façon professionnelle. De ce point de vue, la personne en autorité ne fait donc pas de profilage racial si elle ne pratique pas de traitement différentiel résultant de ses préjugés.



6. Faits, observations, renseignements, descriptions ou *modus operandi*, etc.
7. Comme le SPVM, la Fraternité des policiers et policières de Montréal « s'élève contre le profilage racial, fût-il inconscient ». Lire Yves Francoeur, 2007.
8. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2005, p. 15.

Cela dit, malgré tous les efforts que nous avons déployés pour contrer ce phénomène, nous reconnaissons que certaines pratiques et perceptions de profilage racial surviennent tout de même, comme le démontre le nombre de plaintes déposées au cours des dernières années devant la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. À ce nombre, il faut ajouter celui d'autres situations dont cette Commission ou le comité de déontologie policière ne sont pas toujours saisis. Aussi, bien que l'adoption et la modification des réglementations municipales ne relèvent pas du SPVM, certains organismes de défense affirment que quelques règlements d'apparence neutre ont des effets discriminatoires dans leur application : le SPVM, qui est chargé de voir au respect des règlements, se trouve donc aux prises avec des situations de profilage racial et social qui, sans être intentionnelles, sont de nature systémique et nuisent à sa crédibilité.

Toutefois, il est important de rappeler qu'au SPVM, nos politiques et procédures cherchent à éradiquer toutes formes de profilage racial. En effet, faut-il le répéter, non seulement le profilage racial nuit à l'efficacité du travail policier[9], mais surtout, il affecte grandement les efforts quotidiens de rapprochement avec les citoyens : il importe donc que notre organisation agisse avec fermeté et rigueur pour corriger le comportement d'employés qui pratiqueraient ce type de profilage.

***Le profilage racial et social est contre-productif pour une application intelligente et efficace de la loi.***

## PROFILAGE SOCIAL

Le profilage social se définit comme étant toute action prise par une ou des personnes en autorité à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, pour des raisons de sûreté, de sécurité ou de protection du public, qui repose sur des éléments de discrimination autres que racial et tels qu'énoncés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec – telle la condition sociale –, et qui a pour effet d'exposer l'individu à un examen ou à un traitement différentiel, alors qu'il n'y a pas de motifs réels ou de soupçons raisonnables[10].



9. Sur le plan opérationnel, faire du profilage racial empêche le policier d'élargir ses sources d'information, d'obtenir plus facilement la collaboration des citoyens dans la résolution des crimes, de diminuer le risque de confrontation, de prévenir l'utilisation de la force physique, etc.

10. Cette définition a fait l'objet de discussions lors de nos consultations et s'inspire de celle de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Lire RAPSIM, 2011, p. 23.

# La stratégie d'action

## Retour sur certains acquis de la stratégie d'action sur le développement des compétences interculturelles (2008-2010)

En juin 2008, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) rendait publique sa toute première *Stratégie d'action sur le développement des compétences interculturelles (2008-2010)*. Ce plan ambitieux avait été spécialement développé pour sensibiliser son personnel en matière d'intervention policière dans une société en changement et pour clarifier les notions de profilage racial et criminel. L'objectif principal consistait à réaffirmer l'engagement du SPVM en matière de lutte contre le profilage racial, par un effort soutenu de sensibilisation et de prévention. Trois ans plus tard, en voici les principaux acquis.

### FORMATION DU PERSONNEL

Depuis 2008, le SPVM a mis sur pied plusieurs sessions de formation en matière de profilage racial, qui ont été offertes au personnel policier et civil. Les objectifs généraux de cette formation étaient d'assurer une compréhension commune du profilage racial, de son historique et des notions reliées, tout en favorisant des attitudes d'ouverture à l'égard des groupes ethnoculturels. Notre personnel a donc été amené à distinguer les différentes formes de discrimination, à comprendre le racisme et ses effets, à évaluer les impacts du profilage racial sur le citoyen, le policier et l'organisation, et à en comprendre les incidences juridiques.

En ce qui nous concerne, nous demeurons très optimistes quant à l'efficacité de cette formation auprès de notre personnel. Le SPVM se réjouit d'ailleurs de constater que le contenu de sa formation est repris par d'autres services de police au Québec.

### DÉVELOPPEMENT D'OUTILS POUR SUPPORTER LES INTERVENTIONS POLICIÈRES

Le SPVM est conscient qu'il doit actualiser continuellement les connaissances et les compétences interculturelles de son personnel. Cette préoccupa-

tion est indispensable pour s'adapter aux nouvelles exigences de la profession et de l'environnement de travail des employés du SPVM. Parmi les réalisations visant à soutenir nos policiers, la production de capsules vidéo[11] destinées au personnel du SPVM ainsi qu'aux citoyens est un outil majeur. Les capsules vidéo destinées aux policiers visent à informer et à sensibiliser ces derniers sur les particularités inhérentes aux différentes communautés culturelles ou catégories de citoyens (comme les jeunes, les personnes âgées, les personnes ayant des problèmes de santé mentale, etc.) ; l'objectif de ces capsules vidéo est de favoriser un précieux rapprochement avec le citoyen. Quant aux capsules vidéo destinées aux citoyens, elles ont comme objectif d'accroître la connaissance du public sur la réalité policière et sur les pouvoirs et devoirs des policiers, en plus de les sensibiliser à leurs propres droits et responsabilités.

Le SPVM et ses partenaires de la structure de vigilance[12] se réjouissent de l'engouement qu'a suscité la réalisation de ces capsules vidéo, autant auprès de son personnel que de certaines institutions (par exemple, les capsules vidéo sont utilisées dans la formation des aspirants policiers par l'École nationale de police du Québec).

## DÉTECTION DES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Le SPVM a également instauré, depuis 2008, un mécanisme de détection et de suivi des comportements inappropriés, et ce, dans le but d'intervenir en amont de la discipline. En interrogeant ses bases de données internes (dossiers enregistrés en discipline, déontologie, enquêtes spéciales et Bureau du service à la clientèle), le SPVM facilite l'exercice d'une vigie. Grâce à ce mécanisme, une liste mensuelle relève le nom des policiers ayant fait l'objet de plus de trois plaintes[13] dans les 400 derniers jours, ce qui nous permet de nous assurer que ces policiers soient rigoureusement encadrés.

Ainsi, à partir de l'analyse du dossier, le SPVM rédige un profil du policier dans lequel le ou les comportements à risque sont identifiés. Pour parfaire ce profil, une vérification des évaluations ainsi que de l'absentéisme de la personne visée est également consignée. Par la suite, un plan d'intervention est établi en fonction des problématiques soulevées, et ce, en collégialité avec le responsable de l'unité.

Dans l'ensemble, la plupart des mesures de la *Stratégie d'action sur le développement des compétences interculturelles (2008-2010)* visaient à établir les bases de l'engagement du SPVM en matière de profilage racial. Il a proposé des gestes concrets sur les plans de la détection, de la formation et du soutien au personnel, tout en établissant de solides fondations pour des actions à long terme en matière de prévention et de détection du profilage racial et social. Toutefois, trois ans après l'adoption de la *Stratégie d'action sur le développement des compétences interculturelles,* le SPVM doit faire face à de nouveaux défis en matière de profilage racial et social.



11. Il faut mentionner que les capsules vidéo ont été développées en partenariat avec les communautés concernées et des experts du milieu universitaire. De plus, elles ont été validées par notre personnel et nos partenaires des comités de vigie.

12. Ayant un pouvoir consultatif, la structure de vigilance est composée de représentants des principales communautés et des groupes de citoyens ayant des préoccupations particulières à l'égard de la sécurité publique. Elle comprend six comités de vigie, divers partenariats formels ou informels au niveau régional et local, un comité stratégique et un comité expert en matière de profilage racial et social.

13. Les comportements recensés peuvent être des gestes, attitudes ou propos racistes, ou tous autres comportements inappropriés.

# Défis

Même les meilleurs policiers, « parce qu'ils sont humains, sont susceptibles de discrimination raciale et [...], par conséquent, même les meilleurs corps de police, parce qu'ils embauchent des êtres humains, doivent promouvoir activement des pratiques équitables et impartiales tant auprès des agents bien intentionnés que mal intentionnés » (Lorie Fridell, 2010, p. 25). C'est pourquoi le SPVM a fait de la lutte contre le profilage racial et social une priorité organisationnelle. De surcroît, il veut toujours maintenir une vigie (interne et externe) en vue d'améliorer les compétences de son personnel. Le SPVM veut également s'assurer de la cohérence et de la complémentarité de ses actions, et ainsi optimiser les contributions de tout un chacun. En un mot, le défi consiste donc à agir et à prévenir le profilage racial et social – tout en évitant la démobilisation des policiers –, et à pratiquer un profilage criminel efficient. Pour ce faire, le SPVM doit avoir :

- Une politique qui explique clairement aux policiers ce qui est permis et ce qui ne l'est pas[14] ;
- Un positionnement clair en matière de profilage racial et social ;
- Un leadership de la direction ;
- Un engagement du personnel ;
- Une supervision efficace du personnel ;
- Une formation continue de qualité ;
- Un mécanisme de détection des comportements inappropriés et un suivi des plaintes en matière de profilage racial et social ;
- Une structure de vigilance efficace.

Dans cette optique, les constats sur les réalisations de la *Stratégie d'action sur le développement des compétences interculturelles (2008-2010)* ainsi que les consultations, tant à l'interne qu'à l'externe, nous ont permis d'identifier trois nouveaux défis auxquels doit répondre le SPVM en matière de profilage racial et social :

1. Favoriser les comportements éthiques et non discriminatoires ;
2. Maintenir la confiance et le respect de la communauté ;
3. Agir sur les comportements inappropriés.

Au SPVM, nous devons continuellement remettre en question nos façons de faire et oser sortir des sentiers battus pour maintenir une offre de services pertinente, de qualité, et qui soit adaptée à un contexte en perpétuelle évolution. Pour relever ces trois défis, nos unités n'ont donc pas d'autre choix que de joindre leurs efforts et de prendre les initiatives qu'appelle la situation. Il est également de leur devoir d'entreprendre des actions concertées avec les partenaires, en ayant à l'esprit les valeurs et les idéaux qu'ils ont en partage pour pouvoir apporter ainsi leur concours au renforcement des relations police/citoyens.

***Le défi consiste donc à agir et à prévenir le profilage racial et social – tout en évitant la démobilisation des policiers –, et à pratiquer un profilage criminel efficient.***



14. Faute de pouvoir s'appuyer sur une bonne politique, l'engagement pour prévenir et agir contre le profilage racial ne saurait devenir réalité.

# Orientations et axes d'intervention

## ORIENTATIONS

La réalisation des trois défis en matière de profilage racial et social s'appuie sur trois orientations qui, selon les consultations, nous apparaissent prioritaires. Il s'agit de :

1.1 **Prévention, mobilisation et encadrement**

2.1 **Communication, rapprochement et démystification**

3.1 **Détection, recherche et suivi**

## AXES D'INTERVENTION

Le plan stratégique comprend trois grands axes d'intervention fondamentaux, qui traduisent les orientations que le SPVM s'est fixées :

1.1.1 **Informer, former, outiller et innover**

2.1.1 **Se rapprocher des citoyens et consolider les partenariats avec la communauté**

3.1.1 **Renforcer la vigie**

Chacun des axes d'intervention devra être réalisé avec le souci de toujours se préoccuper : du développement des compétences interpersonnelles et interculturelles du personnel du SPVM ; du maintien d'une prestation de services empreinte de professionnalisme et exempte de toute forme de profilage racial et social ; de l'usage d'une communication efficace avec les citoyens et les partenaires ; et de l'optimisation interne de nos services aux citoyens. Pour ce faire, une série de mesures ont été identifiées afin de

garantir la cohérence et la complémentarité des axes d'intervention proposés. Autrement dit, les mesures se fondent sur l'expérience acquise durant les dernières années. À vrai dire, l'un des défis pour nos gestionnaires et leurs équipes de supervision sera d'intégrer les mesures identifiées aux activités quotidiennes du personnel. En outre, ils devront trouver des moyens concrets pour que tout le personnel du SPVM, quels que soient le grade ou la fonction de chacun, se reconnaisse à l'intérieur de ce plan stratégique et s'approprie son rôle. C'est pourquoi les gestionnaires devront choisir les moyens qu'ils considèrent les plus pertinents à mettre en œuvre compte tenu de leurs propres réalités.

# Opérationnalisation des axes d'intervention

**DÉFI 1 :** Favoriser les comportements éthiques et non discriminatoires

**ORIENTATION 1.1 :** Prévention, mobilisation et encadrement

**AXE D'INTERVENTION 1.1.1 :** Informer, former, outiller et innover

Pour que les policiers puissent relever avec brio les défis que présente l'intervention policière dans une société en changement, il est essentiel que le personnel prenne conscience de ses préjugés et des stéréotypes culturels auxquels il adhère, notamment en analysant la provenance de ceux-ci et les effets qu'ils produisent. En effet, les préjugés et les stéréotypes traduisent une aversion ou une peur de l'autre en raison de sa différence, et ils ont d'importants effets négatifs sur la victime.

De plus, le personnel doit être sensible au fait que la communication verbale et non verbale en contexte interculturel est un élément essentiel dans les rapports avec les citoyens. C'est pourquoi le SPVM propose une approche globale en matière de profilage racial et social, qui s'incarne dans une stratégie convergente d'informations, de promotion, de soutien, de responsabilisation et de formation du personnel.

Par ailleurs, il est souvent rappelé aux policiers que les interventions reposant sur le profilage racial et social sont inappropriées, inefficaces et injustes. Par exemple, un tribunal pourrait juger irrecevables les éléments de preuve recueillis par les policiers s'il est convaincu que l'accusé a fait l'objet d'une détention arbitraire fondée sur l'exercice d'un profilage racial ; de telles circonstances pourraient donc justifier un acquittement en application de l'article 24. (2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. On peut aussi voir le profilage sous cet angle : lorsqu'un policier considère un citoyen comme un suspect potentiel en raison de ses caractéristiques physiques, son attention est détournée de l'individu dangereux, du coupable réel, qui réussira ainsi à se soustraire à la justice. Ces exemples illustrent combien il est important de bannir le profilage racial et social de nos stratégies d'intervention.

Aussi, la conscientisation à ce phénomène doit prendre ses sources au cœur même de l'organisation, qui doit assurer la cohérence de ses stratégies, tactiques, politiques opérationnelles et règlements, afin qu'ils n'engendrent pas de pratiques discriminatoires. Il faut également mobiliser et soutenir les superviseurs, ainsi que répondre à leurs besoins de développement professionnel afin qu'ils soient des agents de changement en matière de détection et de prévention du profilage racial et social. Bref, un des défis demeure d'éviter de développer une culture du repli. Finalement, la sensibilisation au profilage racial et social doit devenir partie intégrante de la formation des policiers, et ceux-ci se doivent d'avoir une solide compréhension de ses multiples manifestations.

# Mesures

## ACCROÎTRE LES COMPÉTENCES INTERCULTURELLES DU PERSONNEL[15]

Montréal est une riche mosaïque culturelle et la ville la plus diversifiée au Québec sur le plan ethnique. Sa composition ethnoculturelle a été marquée par différentes vagues d'immigration et chaque nouvelle vague est venue enrichir sa diversité. Toutefois, même si l'intervention policière dans un contexte de multiethnicité se fait depuis plus de 20 ans, nous devons toujours parfaire nos connaissances et compétences à l'égard de cette diversité. À cet effet, en vue de maintenir la confiance et le respect des citoyens envers eux, les policiers doivent toujours réfléchir non seulement aux motivations de chacune de leurs interventions, mais également aux effets probables que ces actions engendrent chez les citoyens.

Pour ces raisons, l'action en faveur de la lutte contre le profilage racial et social doit porter sur le développement de compétences interpersonnelles pour donner aux policiers les aptitudes nécessaires pour désamorcer les situations conflictuelles. À ce sujet, la formation adaptée à la réalité policière « joue un rôle clé : bien qu'il ne soit pas facile de déconstruire les associations implicites qui ont mis des années à se constituer, les agents peuvent, grâce à la formation, prendre conscience de leurs préjugés spontanés et apprendre à les contrer. De fait, des psychosociologues ont montré qu'une personne dûment informée et motivée peut avoir des réactions comportementales contrôlées (exemptes de préjugés) qui prévalent sur ses associations réflexes (renforçant les préjugés) » (Lorie Fridell, 2010, p. 25).

En réalité, comme organisation apprenante, la formation adaptée est le moyen le plus efficace pour développer certaines habiletés essentielles à l'exercice de la fonction policière en milieu multiculturel. Elle doit également transmettre au personnel les connaissances nécessaires à une prise de décision éclairée (connaissance des milieux, compréhension que la couleur de la peau, la religion ou l'orientation sexuelle ne sont pas des indicateurs de délinquance, etc.).

Cela dit, l'intérêt de maintenir les connaissances du personnel en matière de développement des compétences interculturelles se justifie aussi par l'évolution constante du droit et de la jurisprudence rendue en matière de profilage racial et social, dont les principes doivent servir à orienter les interventions policières futures. C'est pourquoi il est essentiel de considérer la formation adaptée comme un processus dynamique et continu, pour la simple raison que la compréhension exige toujours du temps, alors que le stéréotype ou le préjugé n'ont besoin que de quelques secondes pour s'incruster. En d'autres termes, nous avons la conviction que le développement de compétences interculturelles est un processus continu et évolutif qui doit se poursuivre une fois la formation initiale terminée.

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Soutenir les PDQ dans l'organisation d'une journée d'échanges annuelle portant sur les relations police/citoyens dans le quartier.
- Enrichir le programme des aspirants commandants, des nouveaux promus (sergents, sergents-détectives et lieutenants-détectives) et des nouvelles recrues en incluant les volets interculturel et éthique.

15. Le *Petit Larousse* définit le terme « interculturel » comme un adjectif qui concerne les contacts entre différentes cultures.

## DÉPLOYER DES STRATÉGIES COHÉRENTES ET INTÉGRÉES EN MATIÈRE DE DÉTECTION ET DE PRÉVENTION DU PROFILAGE RACIAL ET SOCIAL DANS TOUS LES SERVICES ET UNITÉS

Dans le passé, certaines stratégies, tactiques et politiques opérationnelles étaient ou pouvaient être perçues comme discriminatoires. En ce sens, le groupe Éclipse – qui avait été mis sur pied pour mener la lutte contre les gangs de rue – en est le parfait exemple. En intensifiant nos efforts pour lutter contre les gangs de rue, nous nous sommes donné les moyens d'agir de façon plus durable et plus efficace sur cette problématique, de manière à ce que les citoyens se réapproprient les lieux publics et se sentent en sécurité dans les secteurs concernés de la ville. Donc, le mandat du groupe Éclipse était axé sur la répression et les policiers affectés à cette unité ont fait leur travail. Toutefois, « étant donné qu'Éclipse intervient auprès d'un grand nombre de jeunes, ça peut créer des tensions et donner des perceptions de profilage racial, et même du profilage racial » (Marc Parent, 2010). Aujourd'hui, le SPVM a revu ses façons de faire. Nous avons révisé le mandat du groupe Éclipse en lui donnant des cibles plus précises ; s'est également ajoutée à sa tâche celle de lutter contre les crimes de violence.

L'expérience du groupe Éclipse nous rappelle l'importance de rester attentifs à nos agissements en matière de profilage racial et, à cet effet, de mettre

en place des mesures et des outils opérationnels permettant un meilleur encadrement des policiers lors de leurs interventions[16]. Ainsi, en maintenant une vigie permanente lors de l'élaboration de nos stratégies de lutte contre la criminalité, on vise prioritairement à éviter les pratiques discriminatoires ou la perception de discrimination.

**Exemple de moyen que préconisera le SPVM :**

- Établir une procédure pour s'assurer que la mise en place des nouvelles stratégies en matière de lutte contre la criminalité n'engendre pas de traitement discriminatoire ni de perception de profilage racial et social.

16. À cet effet, l'utilisation des nouvelles technologies dans nos opérations nous permet de mieux cibler les criminels lors de nos interventions et d'éviter ainsi le piège du profilage racial.

## AMÉLIORER LE MÉCANISME DE SUPERVISION ET D'ENCADREMENT DU PERSONNEL

Au SPVM, les superviseurs jouent un véritable rôle pivot dans l'encadrement du personnel et dans la qualité de la prestation de services aux citoyens. Il va de soi que, de par leur fonction stratégique et opérationnelle, les superviseurs sont bien positionnés pour saisir la réalité terrain, pour sensibiliser, influencer et encadrer nos policiers, pour évaluer les comportements et pour agir dans les situations où le profilage racial et social semble apparent.

C'est ainsi que les superviseurs s'assurent, sur le terrain, que les citoyens reçoivent les services professionnels auxquels ils ont droit – et ce, conformément aux normes de qualité définies par le SPVM – tout en continuant de conseiller le personnel de leur équipe dans l'application de processus de résolutions de problèmes. En outre, le superviseur dirige, organise et contrôle les activités en matière d'intervention policière, en tenant compte des caractéristiques communautaires, criminelles et géographiques de son quartier ainsi que des attentes de la population[17]. C'est pourquoi, dans sa volonté de lutter contre le profilage racial et social et de le prévenir, le SPVM mise sur l'engagement de ses chefs d'unité et de ses superviseurs, qui sont responsables des actions de leur équipe de travail.

***Le SPVM mise sur l'engagement de ses chefs d'unité et de ses superviseurs, qui sont responsables des actions de leur équipe de travail.***

D'autre part, l'encadrement formel des superviseurs en matière de profilage racial et social implique que le principe de supervision repose sur des règles définies et stables, qui sont appliquées de manière cohérente et en tenant compte des volets gestion et opération. Autrement dit, le superviseur doit non seulement fournir des directives opérationnelles claires et détaillées à son personnel, mais surtout, il doit exiger que tous les citoyens soient traités avec respect et égalité – ce qui veut dire que le policier doit mettre l'accent sur le comportement reproché et non pas sur l'origine ethnique ou la condition sociale. De même, le SPVM s'attend à ce que ses superviseurs interviennent de la façon qui convient face à une conduite répréhensible. Ainsi, la présence de règles formelles, assorties de mesures de contrôle adéquates, peut aider le superviseur à soutenir son équipe et à rassurer le public, ce qui ne peut qu'améliorer et consolider la crédibilité du SPVM auprès des citoyens.



17. Lire la description de la fonction du superviseur de quartier, code de fonction 354.

Essentiellement, on peut conclure que pour accompagner adéquatement ses policiers dans cette démarche de prévention et de détection du profilage racial et social, le SPVM doit susciter la discussion et offrir des outils pour mieux comprendre le profilage racial et social et ses impacts, tout en impliquant nos superviseurs ainsi que toute la structure de gestion.

**Exemple de moyen que préconisera le SPVM :**

- Élaborer un cadre de référence pour la supervision du personnel en matière de profilage racial et social.

## PROMOUVOIR ET RECONNAÎTRE L'ENGAGEMENT DU PERSONNEL POLICIER EN MATIÈRE DE RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ (RAC)

Au SPVM, la valorisation du personnel est au cœur de la vision et des valeurs promues par notre organisation. Cela se traduit de différentes façons. En outre, le SPVM accorde sa confiance aux membres de son personnel policier et civil. Les initiatives de rapprochement sont encouragées. Les compétences et les expériences acquises sont reconnues, appréciées et respectées. Pour concrétiser cette composante, une stratégie de gestion des ressources humaines est mise de l'avant : l'objectif principal de cette stratégie est d'améliorer la capacité organisationnelle à tirer profit d'un effectif diversifié, et ce, dans une offre de services qui soit novatrice et performante.

Pour permettre au SPVM d'être une organisation agile, performante et efficiente, empreinte d'une culture d'engagement, nous allons continuer de valoriser les meilleures pratiques (les pratiques gagnantes) de notre personnel en matière de relations avec la communauté. Par ailleurs, les gestionnaires et leurs équipes de supervision[18] doivent être conscients que la valorisation doit se pratiquer sur une base quotidienne, régulière ou ponctuelle, pour encourager, motiver, féliciter, et ce, dans le but d'inciter les employés à poursuivre leur engagement et leur implication dans la communauté.

En conclusion, dans cette approche de valorisation des pratiques gagnantes en matière de relations avec la communauté, il est davantage question de mobiliser les policiers autour du sens premier de leur travail en constante évolution : la confiance, le respect des citoyens et le partenariat. Il faut ajouter à cela la fierté de porter l'uniforme.

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Actualiser les critères de promotion pour tenir compte du volet relations avec la communauté (RAC).
- Préconiser l'usage d'outils de valorisation internes pour souligner les initiatives du personnel en matière de RAC (bon travail, mentions de qualité, remises de prix...).
- Utiliser les médias de masse et les événements publics pour promouvoir les bonnes initiatives.
- Mettre à profit la Fondation des employés du SPVM.



18. La valorisation doit intégrer les comportements attendus aux appréciations du rendement.

## **DÉFI 2 :** Maintenir la confiance et le respect de la communauté

## **ORIENTATION 2.1 :** Communication, rapprochement et démystification

## **AXE D'INTERVENTION 2.1.1 :** Se rapprocher des citoyens et consolider les partenariats avec la communauté

Les policiers doivent souvent agir rapidement dans des situations délicates, intenses, complexes et dangereuses. Effectivement, notre travail nous oblige à faire preuve de beaucoup d'habiletés. La diversité de la population exige que nous nous adaptions constamment et que nous prenions davantage de temps pour être bien compris, tout en nous assurant que nos interventions sont effectuées dans le meilleur intérêt du citoyen, du policier et de l'organisation. Or, il ne suffit que d'un seul policier pratiquant du profilage racial ou social pour que l'ensemble de ses collègues soit perçu comme agissant de la même manière. Pour cette raison, il est important de mettre en place des conditions propices au rapprochement, à la qualité de nos contacts auprès des citoyens et à la connaissance des populations que nous desservons. Il ne faut pas oublier que se rapprocher de la communauté, ce n'est pas une corvée : c'est une nécessité pour continuer à mieux servir les citoyens et une occasion pour mieux s'en faire connaître.

Pareillement, une meilleure connaissance de la réalité des divers partenaires fait également partie des conditions essentielles pour favoriser des contacts positifs avec la collectivité. Pour ces motifs, nous devons être conscients que l'efficacité de notre mission en matière de prévention et de détection des crimes dépend en grande partie de bonnes relations avec les acteurs clés du milieu.

En fin de compte, le SPVM doit poursuivre et améliorer ses stratégies de recrutement pour être le reflet de la population montréalaise. En outre,

comme le rappelait Marie-Thérèse Chicha : « [...] une équipe diversifiée est plus créative et plus efficace en matière de résolution de problèmes. Ces effets s'expliqueraient par le fait qu'un groupe mixte profite d'un large éventail de perspectives ainsi que d'informations nouvelles. La mise en commun de ces éléments aurait pour effet d'augmenter, après un certain laps de temps, la qualité des solutions proposées pour résoudre un problème donné. » (Marie-Thérèse Chicha, 2002, p. 23). Justement, l'expérience du SPVM avec son programme PAÉ (Programme d'accès à l'égalité) prouve que les avantages de la diversité ne sont pas spontanés, mais sont plutôt le fruit d'efforts soutenus.

# Mesures

## FAVORISER LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS DE RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL

Notre prestation de services s'appuie sur le lien que nous bâtissons avec les citoyens et nos partenaires, ainsi que sur notre capacité à répondre adéquatement aux besoins de la population en termes de sécurité et de sentiment de sécurité. Il peut arriver qu'une méconnaissance, tant du travail policier que de la réalité locale, engendre des malentendus qui laissent place à une perception de profilage racial et social. Dans ce contexte, il est donc très important d'ancrer le SPVM dans SA communauté, et cela, en favorisant une meilleure connaissance des dynamiques locales et en travaillant avec les partenaires du milieu. En connaissant mieux les communautés, il devient plus aisé d'améliorer les liens de confiance et d'accroître le sentiment de sécurité. Dans tous les cas, les policiers doivent « prendre part à la vie communautaire en consacrant volontairement de leur temps et de leur expertise, et en montrant à la collectivité qu'ils sont de bons voisins et des partenaires communautaires – et non seulement ceux qui se présentent seulement pour [...] faire une arrestation ou répondre à une demande d'intervention » (Tom Chapman, 2010, p. 23).

Le rapprochement avec les citoyens permet donc de mieux se connaître et de combattre les stéréotypes et les préjugés. De plus, les activités de rapprochement visent à créer des liens, à l'origine d'une confiance et d'un respect mutuels, desquels de véritables relations peuvent émerger : des relations de collaboration, continuelles et suivies, où le dialogue est constant et où des informations sont échangées et partagées. Il est donc vital pour le personnel du SPVM d'être sensibilisé aux cultures des Montréalais afin de faciliter ses interventions,

puisque la méconnaissance de l'autre peut engendrer des préjugés et des stéréotypes : ceux-ci peuvent notamment conduire au profilage racial et social, et sont susceptibles d'augmenter l'hostilité et la confrontation lors des contacts entre les individus et la police[19]. De plus, il faut favoriser l'émergence des nouvelles initiatives de rapprochement et démystifier le métier de policier auprès des communautés ethnoculturelles.

Par ailleurs, le SPVM est d'avis que le rapprochement interculturel est un outil de changement en vue de bâtir une société inclusive. Pour ce faire, nous allons continuer à travailler en partenariat sur différents projets qui vont dans le sens d'une meilleure connaissance et d'une meilleure compréhension mutuelles. Aussi, nous miserons sur le rapprochement interculturel pour tenir des activités favorisant l'établissement de relations positives, particulièrement entre les jeunes et les policiers.



19. Voir également, pour de plus amples informations : Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), « Données en bref. Contrôles de police et minorités », 2010.

*le SPVM est d'avis que le rapprochement interculturel est un outil de changement en vue de bâtir une société inclusive.*

Dans l'ensemble, le rapprochement interculturel interpelle l'ensemble du personnel du SPVM et non pas un groupe en particulier, puisqu'il est question de notre mission. De plus, il faut bien comprendre que faire de la « vraie » police n'est pas incompatible avec des compétences relationnelles adéquates. C'est pourquoi, si nous voulons demeurer un modèle de professionnalisme et d'innovation, le personnel du SPVM doit refléter au quotidien la philosophie que privilégie ce plan stratégique.

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Soutenir les projets en matière de rapprochement avec la communauté par l'entremise du Groupe d'accompagnement et d'appréciation de projet.
- Mettre à profit l'expertise des conseillers en concertation civile.
- Produire une capsule vidéo destinée aux jeunes.
- Mettre à profit la Fondation des employés du SPVM.
- Favoriser la communication interculturelle entre policiers et citoyens en programmant des activités communes.

## MULTIPLIER LES CONTACTS POSITIFS ET LES ÉCHANGES DYNAMIQUES SUR NOS RÉALITÉS RESPECTIVES, ET MOBILISER LES CITOYENS ET LES PARTENAIRES AUTOUR DU RAPPROCHEMENT POLICE/CITOYENS

Le SPVM ne peut pas et ne doit pas répondre seul à toutes les attentes de la population en matière de sécurité publique : il doit agir en partenariat. De ce point de vue, les partenaires sont de précieux collaborateurs, capables d'agir comme facilitateurs et mobilisateurs auprès des citoyens. De plus, le partenariat permet d'assurer le prolongement des actions que nous accomplissons auprès des citoyens et d'en assurer le suivi. Ainsi, l'établissement de partenariats ainsi que la compréhension et le respect des attentes mutuelles permettront d'éliminer les idées préconçues de part et d'autre. Il est donc important de promouvoir une culture organisationnelle qui associe les acteurs du milieu à l'élaboration de nos initiatives en matière de rapprochement police/citoyens.

Ainsi, en travaillant ensemble, nous pouvons prévenir la délinquance et les incivilités, tout en favorisant une plus grande sécurité au sein de nos communautés, dans nos parcs, dans nos arénas, nos rues et nos écoles. Il importe toutefois que le rôle confié aux différents partenaires soit significatif et qu'il dépasse le niveau consultatif ; pour cela, ils doivent être associés à l'élaboration des stratégies et des plans d'action locaux, ainsi qu'à l'identification des priorités en matière de relations police/citoyens. Par ailleurs, le policier qui utilise une approche plus personnalisée avec ses partenaires favorise leur engagement et leur collaboration et, conséquemment, augmente l'efficacité de son travail.

Du respect, naît la confiance qui, elle, repose sur la qualité de la relation vécue au quotidien de façon continue. Pour mériter la confiance et le respect des citoyens, il nous faut prévenir et contrer les comportements qui causent préjudice aux citoyens et qui nuisent à la qualité du travail policier. Il faut se rappeler que la qualité de nos interventions individuelles contribue directement aux succès globaux de nos actions et à la réputation de notre organisation. Toutefois, face à un citoyen, un policier ne peut pas être seul à faire preuve de respect et de confiance : ceux-ci doivent être un engagement commun et non pas unilatéral. Il sera possible dans la mesure où nos actions en seront le reflet constant et sincère.

Le policier doit savoir que les perceptions négatives des citoyens à l'égard de son intervention peuvent engendrer de la méfiance et nuire au lien de confiance sur une longue période. C'est pourquoi, dans la mesure du possible, il doit prendre le temps d'expliquer aux citoyens la raison de son intervention afin de rétablir les faits et, ainsi, d'éviter certaines perceptions erronées.

***Pour mériter la confiance et le respect des citoyens, il nous faut prévenir et contrer les comportements qui causent préjudice aux citoyens et qui nuisent à la qualité du travail policier.***

Il est également nécessaire d'encourager le personnel à participer à certaines activités communautaires et culturelles significatives du quartier.

Également, la qualité et la multiplication des contacts positifs auprès des citoyens et des partenaires ne doivent pas être l'exception, mais la règle pour les employés du SPVM afin de favoriser l'établissement de bonnes relations. Comme le disait l'agent Denis Poitras (« Denis la police », comme il aime se faire appeler), après 30 années de bons services rendus avec passion, compassion et conviction au SPVM : « J'ai toujours fait mon travail en essayant de me mettre à la place des personnes que j'ai dû interpeller, assister, ou côtoyer. Il faut être poli et respectueux en toutes circonstances avec les citoyens [...]. Et il faut utiliser notre pouvoir discrétionnaire à bon escient plutôt que d'abuser de notre pouvoir de sanctionner. Il faut aussi savoir user de finesse pour éviter la confrontation. » (cité par Fréderic Simonnot, 2007, p. 10). Enfin, il importe pour les gestionnaires et leurs équipes de supervision qu'ils encouragent leur personnel à privilégier, lorsque cela est possible, les méthodes de patrouille qui permettent un contact direct avec les citoyens, telles que la patrouille à pied, à vélo ou autres.

Pour tout dire, l'expérience et l'expertise des partenaires sont indispensables à l'élaboration de mesures utiles afin d'agir efficacement contre le profilage racial et social. C'est pourquoi la collaboration entre le SPVM et ses partenaires sera axée sur le renforcement des partenariats et sur l'échange des meilleures pratiques. Pour sa part, le SPVM peut compter sur son Comité expert en matière de profilage racial et social, dont les me bres sont des modèles représentatifs du milieu universitaire et des chercheurs. Rappelons que ce comité a un rôle consultatif et que son mandat repose sur les fonctions suivantes :

- Fonction d'orientation : apporter une vision et une analyse complémentaires aux questionnements des membres de la structure de vigilance ;
- Fonction consultative : donner un avis en matière de profilage racial et social, aussi bien sur les choix stratégiques du SPVM qu'à propos de leur mise en œuvre ;
- Fonction de proposition : réfléchir et proposer des stratégies sur les enjeux et défis de l'intervention policière dans une société en changement.

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Réaliser une campagne de sensibilisation sur le service à la clientèle et les relations police/citoyens.
- Poursuivre le développement de la trousse d'accueil des nouveaux immigrants.
- Mettre à profit la structure de vigilance organisationnelle.
- Développer les outils en communication interculturelle.
- Mettre à profit la Fondation des employés du SPVM.

## ADAPTER NOS STRATÉGIES DE COMMUNICATION EN TENANT COMPTE DE LA DIVERSITÉ DES CITOYENS

La communication, fondée sur l'échange et le partage d'informations, est non seulement un élément clé en matière de rapprochement, mais surtout, elle est vue comme un moyen stratégique pour améliorer et mieux expliquer nos interventions auprès des citoyens. Nul doute qu'au niveau interne, la communication sert à démystifier les notions de profilage racial et social, et à sensibiliser le personnel sur les défis de l'intervention policière dans une société pluraliste comme Montréal : conséquemment, la communication contribue à mobiliser les ressources humaines afin que le personnel du SPVM s'approprie les principes du présent plan stratégique. Au niveau externe, la communication constante joue un rôle en amont dans l'établissement des relations police/citoyens ; elle peut dissiper les malentendus

en rétablissant les faits et en expliquant les interventions policières, et préserver ainsi une relation de confiance avec les citoyens. Toutefois, pour y arriver, il faut développer les partenariats avec le réseau des médias communautaires pour joindre les communautés culturelles. À cette fin, une stratégie globale de communication orientée davantage vers les communautés doit être privilégiée en tenant compte des moyens de communication que ces groupes utilisent.

En substance, les nouvelles technologies de l'information sont omniprésentes, diversifiées et largement utilisées par les citoyens. Par conséquent, le SPVM doit innover et s'adapter à cette réalité pour joindre le maximum de citoyens, notamment en utilisant les médias sociaux.

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Développer des partenariats avec le réseau des médias communautaires (radio, télévision et journaux communautaires) pour joindre les communautés culturelles.
- Favoriser l'utilisation des moyens de communication électroniques (médias sociaux).
- Optimiser la présence du SPVM dans l'espace public.

## S'ENTENDRE AVEC LES PARTENAIRES POUR AGIR DE FAÇON COMPLÉMENTAIRE SUR LES PROBLÉMATIQUES SOCIALES, DANS LE RESPECT DE NOS RÔLES ET COMPÉTENCES RESPECTIFS

La collaboration entre les citoyens, le milieu des affaires[20], les ressources communautaires et institutionnelles, et le SPVM contribue grandement au maintien de la sécurité publique. En outre, ce partenariat multiplie notre efficacité de façon exponentielle et nous propulse plus loin. Aussi cette collaboration doit-elle se concrétiser sous forme de consultation afin d'identifier les préoccupations respectives et d'en déterminer les priorités. À notre sens, chaque partenaire doit s'approprier son rôle pour améliorer nos relations et la qualité de vie dans nos quartiers.

Pour ce faire, nous devons accroître notre capacité à travailler en synergie et en concertation avec les divers partenaires du milieu. Justement, la création de partenariats est un excellent moyen de créer des contacts et d'établir des relations de confiance entre le SPVM et la population. Autant dire, en faisant appel aux ressources communautaires et en collaborant avec celles-ci, les partenariats entre le SPVM et la collectivité peuvent grandement contribuer à résoudre les problèmes et à prévenir le crime.

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Être à l'affût des consultations publiques et des forums sociaux ayant lieu dans le quartier et y assister.
- Mettre à profit la Fondation des employés du SPVM.

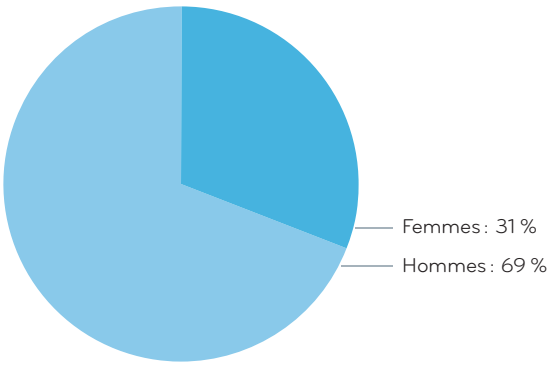
## POURSUIVRE LES EFFORTS POUR UNE MEILLEURE REPRÉSENTATION DE LA COMMUNAUTÉ DANS NOS EFFECTIFS

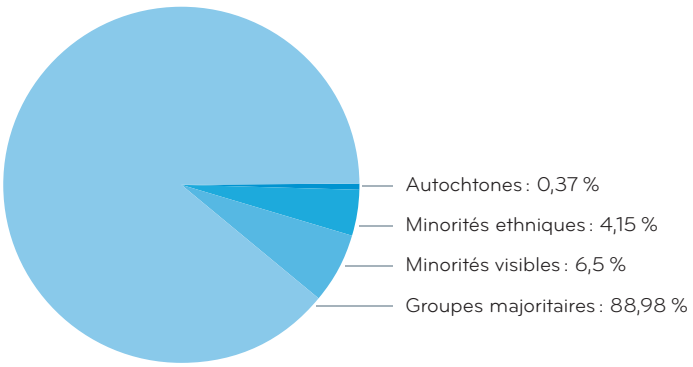
Le Service de police de la Ville de Montréal est reconnu en matière d'accès à l'égalité en emploi pour ses résultats d'embauche exceptionnels. Il se démarque également par ses approches novatrices et ses processus empreints de rigueur et d'équité, et ce, sur les plans du recrutement, de l'embauche,

20. Le milieu des affaires doit contribuer à rehausser la qualité de vie des collectivités où il est présent et participer activement au développement social. Autrement dit, les entreprises doivent faire partie de la vie socio-économique du milieu, comme entités socialement responsables.

de la sélection et de l'évaluation. Effectivement, depuis 1991, le SPVM a mis en place de façon volontaire un Programme d'accès à l'égalité (PAÉ) pour le personnel policier et le personnel civil. L'engagement et les efforts du SPVM ont permis une progression importante de la présence des femmes, des membres des minorités visibles, des autochtones et des minorités ethniques au sein du personnel policier et civil. L'effectif du SPVM est composé de 4628 policiers (3204 hommes et 1424 femmes) et de 2562 employés civils, qui émanent de plus de 76 origines ethniques et parlent 33 langues.

**RÉPARTITION DU PERSONNEL POLICIER**




Vingt ans plus tard, les résultats obtenus en matière de recrutement des membres issus des divers groupes ethnoculturels sont encourageants. Pour notre organisation, la main-d'œuvre diversifiée aide nos employés à s'ouvrir à la différence. Aujourd'hui, le SPVM compte plus de 400 policiers issus de diverses communautés. Ils œuvrent majoritairement dans nos postes de quartier, favorisant l'évolution de notre culture à l'interne et l'ouverture à la différence. C'est donc dire que le SPVM « sait s'adapter aux changements et qu'il évolue à la même vitesse que les autres sphères de notre société » (Fraternité des policiers et policières de Montréal, 2007, p. 3).

Par ailleurs, le SPVM déploie des efforts non seulement sur le plan du recrutement, de l'intégration et de la formation en matière de diversité, mais également dans l'inclusion des concepts de la diversité dans le processus de sélection et les examens de promotion. Par exemple, les mises en situation choisies lors du processus de sélection d'une recrue ou lors d'une demande de promotion à un grade supérieur comportent dorénavant des mesures d'évaluation des connaissances et de la compréhension reliées à la diversité.

En dernière analyse, nos ressources humaines, qui se distinguent par leur diversité, constituent la composante privilégiée de notre organisation. L'âge, le domaine d'expertise, la pluralité culturelle et les différents modes de vie constituent autant de facteurs qui nous appellent à modifier notre façon de gérer nos actions. Le SPVM, une organisation apprenante, continuera à promouvoir et à appliquer son Programme d'accès à l'égalité afin de toujours constituer le reflet de la communauté. C'est en ce sens que le SPVM va remanier ses stratégies promotionnelles destinées à attirer d'éventuels candidats issus des communautés culturelles, en s'inspirant d'approches prometteuses, par exemple celle de la Société de transport de Montréal (STM) qui a reçu en 2008 le prix[21] pour l'entreprise de l'année championne de la diversité[22].

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Accroître la performance de notre programme PAÉ.
- Améliorer notre programme de recrutement des cadets afin qu'il soit représentatif de la communauté.

## DÉFI 3 : Agir sur les comportements inappropriés

## ORIENTATION 3.1 : Détection, recherche et suivi

## AXE D'INTERVENTION 3.1.1 : Renforcer la vigie

Nous sommes conscients de nos impératifs déontologiques, juridiques et éthiques en matière de profilage racial et social. Dans le même temps, comme organisation responsable, nous devons maintenir et renforcer notre dispositif de détection de comportements inappropriés. En particulier, il faut poursuivre le développement et la promotion d'une culture de prévention et établir des conditions favorables à la correction des comportements inappropriés, le cas échéant. Cette vigie passe également par une prise en considération des commentaires et des plaintes des citoyens concernant nos interventions, et sur notre capacité à y répondre.

Par ailleurs, même si « nous ne sommes pas parfaits » (Yves Francoeur, 2010, p. 6), les policiers doivent savoir que le profilage racial et social « oriente les ressources de la police vers de fausses pistes, et lui aliène certaines personnes dont la coopération aurait été nécessaire pour repérer efficacement des actes criminels » (Open Society Institute, 2009, p. 8). C'est pourquoi, dans le but de préserver la confiance des personnes qui font affaire avec les membres du personnel du SPVM et de s'assurer qu'elles reçoivent une prestation de services efficace, il est interdit aux employés du SPVM d'effectuer du profilage racial et social dans le cadre de leur travail : Un manquement ou une omission à l'égard de cette norme de conduite pourrait constituer une faute disciplinaire et, le cas échéant, entraîner l'imposition d'une sanction. Afin d'éviter de recourir à une telle mesure, le SPVM va poursuivre ses efforts pour dépister les comportements inappropriés et mieux outiller son personnel, qui est appelé à relever les défis de l'intervention policière dans une société en changement.



21. Ce prix a été décerné par le Réseau des Entrepreneurs et Professionnels Africains (REPAF).

22. « En 2009, les femmes représentent 24 % de la main-d'œuvre de l'effectif total alors que les minorités visibles et ethniques atteignent 17 %. » Source : Société de transport de Montréal, 2009.

# Mesures

## AMÉLIORER LE MÉCANISME DE DÉTECTION ET DE PRÉVENTION DES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

**1 Embauche**

Respect des valeurs du SPVM lors de l'embauche.

**2 Interventions du personnel SPVM**

Les sources des indicateurs d'identification des comportements inappropriés, allant à l'encontre des valeurs et des politiques organisationnelles au regard du profilage racial et social.

**3 Système d'identification pop-up**

Plaintes des citoyens (Déontologie, discipline, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, BSC, etc.)

**Plus de cinq plaintes dans les 400 derniers jours**

**4 Mécanisme de diffusion**

Rencontre entre la personne visée, le superviseur et le commandant de l'unité concernée

**5 Certains outils de perfectionnement**

- Formation sur l'éthique;
- Formation sur la diversité;
- Formation sur le développement des compétences interculturelles;
- Stage en milieu ethnoculturel;
- Sensibilisation au continuum de la force;
- Programme en ligne (campus).

**6 Comité d'identification des comportements inappropriés***

- Analyser les faits
- Identifier les comportements inappropriés
- Identifier les approches de perfectionnement et les mesures de redressement
- Apprécier le suivi



**7 Suivi**

- Trois à six mois de suivi systématique
- Au besoin, application de l'article 9 du Règlement sur la discipline interne.

Pour optimiser l'efficacité du mécanisme de détection et de prévention des comportements inappropriés, certains ajustements sont souhaitables, surtout sur le plan du suivi et de l'encadrement du personnel. Pour ce faire, il faut accroître la capacité des gestionnaires et des superviseurs à veiller au suivi et à l'encadrement de leurs employés.

**Exemple de moyen que préconisera le SPVM :**

- Normaliser le mode de fonctionnement du mécanisme de détection et de prévention des comportements inappropriés.

*Affaires internes et gestionnaire de l'employé concerné

## OPTIMISER LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES À L'INTERNE ET ÉVALUER LA SATISFACTION DES CITOYENS AU REGARD DES INTERVENTIONS POLICIÈRES

L'amélioration des mécanismes de traitement des plaintes constitue un moyen important pour détecter les cas de profilage racial et social, mais aussi pour restaurer et assurer la confiance des citoyens. Dans le cas de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, la lenteur des enquêtes et des procédures judiciaires entreprises dans les dossiers de profilage racial est un véritable défi pour cette institution : la Commission est d'ailleurs préoccupée par cette situation[23]. Pour sa part, le SPVM est disposé à discuter de la question des délais dans le traitement des plaintes avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : nous sommes d'avis que le processus actuel doit être transparent et efficace, car il en va du lien de confiance entre les policiers et les citoyens ; plus particulièrement, nous croyons qu'il faut simplifier ce processus, dans le meilleur intérêt des citoyens et des policiers impliqués dans les situations étudiées.

Les consultations menées les 5 et 11 avril 2011 auprès de notre personnel et de nos partenaires ont donné aux parties intéressées l'occasion de se faire entendre et de présenter au SPVM une meilleure idée de leurs attentes en ce qui a trait à notre Bureau du service à la clientèle[24] (BSC). Les consultations ont notamment révélé l'importance de réorganiser le BSC afin de mieux répondre aux besoins des citoyens et du personnel. Pour les participants, le traitement adéquat des plaintes permet d'améliorer le service aux citoyens et de rétablir le lien de confiance essentiel à l'accomplissement de la mission du SPVM en cas de plaintes d'insatisfaction quant à des services rendus.

Les consultations ont également relevé que les institutions dotées d'une structure incluant un Bureau du service à la clientèle sont habituellement très bien nanties en mécanismes formels ou informels de gestion des plaintes, de médiation et de conciliation. Toutefois, les participants ont indiqué clairement que la structure actuelle du Bureau du service à la clientèle du SPVM ne s'attarde pas aux volets médiation et conciliation. Pourtant, la médiation constitue une nouvelle approche pour régler efficacement et rapidement des plaintes. Ainsi, elle a pour avantage d'établir ou de rétablir une certaine communication entre le citoyen et le SPVM, ce qui constitue un prérequis essentiel à la recherche d'une solution. Parmi les nombreuses suggestions formulées pour améliorer le Bureau du service à la clientèle, les participants ont proposé que le SPVM mette de l'avant un mode alternatif de résolution de plaintes qui serait plus informel et empreint de moins de confrontations qu'un processus légal, et

***Nous croyons qu'il faut simplifier ce processus, dans le meilleur intérêt des citoyens et des policiers impliqués dans les situations étudiées.***



23. Lire le rapport de la CDPDJ, *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés. Rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences*, 2011, p. 105.

24. Selon la procédure Pr. 539-8, le Bureau du service à la clientèle de la Section des normes professionnelles est mandaté par le SPVM pour s'assurer de la qualité du traitement des plaintes des citoyens. Il intervient de façon centralisée, tel un guichet unique, permettant de fournir une réponse unique et globale, et ce, en fonction des normes de qualité et des valeurs organisationnelles. Il s'assure aussi que les citoyens ont rapidement réponse à leurs questions.

ce, dans le respect des prérogatives de la déontologie policière.

Cela dit, le SPVM va entamer des démarches en vue de consolider son Bureau du service à la clientèle (BSC), qui doit être une source directe d'information, d'orientation et d'éducation des citoyens sur les interventions policières. De plus, il doit permettre à notre organisation de détecter les cas quérulents[25], qui alourdissent la prestation de services aux citoyens. Aussi, le BSC doit effectuer des recommandations et conseiller la direction du SPVM pour corriger (ou améliorer) des politiques, règlements et procédures si des plaintes de citoyens révèlent qu'il y a eu véritablement une erreur. Il doit être en quelque sorte le « gardien » de nos interventions. En fait, le but de cette structure n'est pas de chercher des coupables, mais bien de déterminer si des correctifs pourraient être apportés pour améliorer une situation donnée. Concrètement, le Bureau du service à la clientèle doit servir à apprécier et à analyser des faits qui lui sont rapportés.

Dans un autre ordre d'idées, certains groupes voient dans l'implantation de la collecte de données sur l'origine des personnes interpellées un moyen pouvant démontrer de la transparence et la volonté d'agir du SPVM en matière de profilage racial et social. Mais selon nous, la collecte des données soulève plusieurs questions :

- Le besoin d'un encadrement législatif délimitant clairement les paramètres de la collecte de données (types d'interventions où la collecte peut se faire, informations à recueillir, compilation des données, etc.)[26] ;
- Le maintien du lien de confiance avec la population quant à l'utilisation des données recueillies par la police ;
- Les difficultés d'application de la collecte ;
- La validité et l'interprétation des données ;
- Le débat de société soulevé par la collecte de données, alors que les chartes canadienne et québécoise des droits de la personne préconisent le principe de l'égalité de tous devant la loi.

Les avis exprimés au cours de nos consultations vont également dans le même sens. Particulièrement, les partenaires ont soulevé des doutes sur la pertinence d'instaurer la collecte systématique de données, principalement par souci du respect des droits garantis par les chartes. D'ailleurs, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse « est sensible aux préoccupations que suscite, chez certains participants [de sa consultation publique], le fait même de recueillir des données sur la couleur, la "race", ou l'origine ethnique. Il a été souligné qu'une telle pratique comporte des risques pour les minorités ethniques et racisées » (CDPDJ, 2011, p. 21).



25. Le terme provient du latin *querulans*, qui signifie « qui se plaint ». C'est un terme « générique désignant habituellement un comportement revendicateur. Précisément, il s'agit d'un terme utilisé en psychiatrie caractérisant une tendance pathologique à réclamer la réparation de dommages de justice imaginaires, de procédures administratives ou judiciaires abusives. Autrement dit, les sujets atteints de quérulence (ou sujets quérulents) affirment avoir été lésés et multiplient les procès afin de réclamer justice. Les psychiatres classent les délires de quérulence comme délires de revendication appartenant à la paranoïa et s'organisant sur un mode passionnel ». Source : Vulgaris-médical, 2011.

26. Le Barreau du Québec a également des préoccupations quant au droit à la protection de la vie privée ainsi qu'à celui de l'accès à l'information (Barreau du Québec, 2006).

En somme, comme les partenaires consultés, le SPVM réfute l'idée que la collecte de données constitue un « mal nécessaire »[27]. Il faut explorer d'autres moyens[28] pour détecter les possibles biais discriminatoires pouvant survenir à différentes étapes des interventions policières. Par exemple : mesurer le taux de satisfaction des communautés (réaliser des sondages de satisfaction, des diagnostics de sécurité, consulter les comités de vigie ou les commissions de sécurité publique, etc.).

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Actualiser le fonctionnement du Bureau du service à la clientèle du SPVM et développer une stratégie d'information et de promotion pour le faire connaître.
- Mettre en place un comité d'analyse des plaintes avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
- Réaliser des sondages et enquêtes de satisfaction.

## APPORTER UN SOUTIEN CONCRET AUX POLICIERS LORS DES PLAINTES NON JUSTIFIÉES À LEUR ENDROIT EN MATIÈRE DE PROFILAGE RACIAL ET SOCIAL

Le SPVM est préoccupé par l'amélioration constante des services offerts aux citoyens. Il demeure sensible et attentif aux commentaires qui lui sont formulés par la population. Dans cet esprit, nous invitons les citoyens à nous faire part de leurs commentaires et de leurs suggestions dans le but d'améliorer la qualité de nos services. Dès lors, lorsque les commentaires ou les plaintes du citoyen sont fondés, le SPVM va agir en conséquence ; dans le cas contraire, il défendra[29] l'intervention de son personnel, puisque c'est la base même de l'équité et de la justice réciproque. En effet, une plainte injustifiée a des conséquences majeures sur le policier concerné (stress, absentéisme, perte de confiance, etc.). Bref, les citoyens doivent être conscients que si « le profilage racial ne doit pas être le moteur d'une intervention policière, la couleur, l'âge et le sexe ne doivent pas pour autant devenir un frein ou même un obstacle à l'activité légitime des policiers dans l'application de la loi[30] ».



27. CDPDJ, 2011, p. 22.
28. Les méthodologies d'observation, qui consistent à envoyer sur le terrain des observateurs pour scruter les opérations de police, et un suivi systématique des articles de presse relatifs aux missions de police auprès des minorités ethniques peuvent fournir des informations sur des opérations de police qui pourraient viser des groupes ou des communautés spécifiques. On peut également faire l'étude de données officielles, telles que les rapports annuels ou d'autres publications d'organismes spécialisés dans la non-discrimination. On peut enquêter sur certaines formes de profilage à l'aide d'approches traditionnelles de la recherche concernant les droits de l'homme (qui incluent des déplacements sur le terrain et des entretiens avec les personnes concernées pour comparer ensuite, dans la mesure du possible, leurs expériences avec celles de la population majoritaire). Les études qualitatives permettent de se faire une idée de l'ampleur du profilage ethnique et de déterminer où il se produit. Ce type de recherche doit être complété par des approches qualitatives qui s'attachent à explorer les raisons et les causes du profilage, ainsi que son impact, en examinant les pratiques de travail de la police de façon détaillée et en mettant en lumière les expériences subjectives et les perceptions à la fois des policiers et des personnes qui font l'objet d'opérations. Lire : ENAR, 2009.
29. Le droit à une défense pleine et entière doit être acquis pour tous, pour les citoyens bien sûr, mais également pour les policiers, qui ne sauraient être traités différemment de leurs concitoyens sur le plan juridique.
30. Comité de déontologie policière, 2007, citation 128.

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Faire des sorties médiatiques (internes et externes) pour rétablir les faits.
- Fournir, le cas échéant, des soutiens juridiques et psychologiques au policier concerné.

## RENFORCER LE RÉSEAUTAGE INTERSERVICES EN MATIÈRE DE PROFILAGE RACIAL ET SOCIAL

Le SPVM est une organisation à l'écoute. Pour parfaire cette caractéristique, nous allons multiplier les échanges avec les autres corps policiers et les autres partenaires en matière de profilage racial et social, notamment pour maintenir une vigie continue sur les meilleures pratiques. Nous serons ainsi en mesure de mettre à jour les connaissances du personnel. Mais surtout, cette vigie nous permettra de soutenir le développement et la transmission de l'expertise entre les différentes unités du SPVM ainsi qu'avec les corps policiers du Québec. À cela s'ajoute notre volonté de renforcer le partenariat avec l'École nationale de police du Québec et les cégeps en matière de développement des compétences interculturelles.

**Exemples de moyens que préconisera le SPVM :**

- Tenir un colloque national sur le profilage racial et social.
- Encourager le personnel à prendre part à des colloques, à du réseautage interservices et autres activités en matière de RAC, et le soutenir dans ses démarches.
- Développer des ententes de partenariat.

# Suivi du plan stratégique

Le SPVM s'est doté d'un mécanisme de mesure de la performance et du suivi de son *Plan stratégique en matière de profilage racial et socia*l. L'évaluation de ce plan stratégique se fera sur une base quantitative et qualitative. Ainsi, annuellement, les différents services et unités du SPVM seront invités à évaluer la progression des moyens instaurés au niveau local. Ils seront également incités à mettre en œuvre de nouveaux gestes pouvant être intégrés à leur plan d'action. Toutefois, il est important de rappeler que le changement d'attitude, de comportement et de valeur associés au profilage racial et social n'est pas un projet ponctuel, mais plutôt un engagement à long terme.

En dernier lieu, précisons que le SPVM s'engage à maintenir l'esprit qui a animé sa démarche de consultation sur le profilage racial et social, et cela, en demeurant à l'écoute des besoins de son personnel, des citoyens et des partenaires qu'il a rencontrés à cette occasion, tout en continuant à travailler en concertation avec ses partenaires de la structure de vigilance pour améliorer les relations police/citoyens.

# Conclusion

Le *Plan stratégique en matière de profilage racial et social* présente la vision du SPVM et propose des balises destinées à orienter l'intervention policière à l'égard de la prévention et de la détection du profilage racial et social. Ce plan s'inscrit dans la foulée des mesures déjà prises par le SPVM pour soutenir son personnel au regard des défis de l'intervention policière dans une société en changement, en concordance avec le *Plan directeur en matière de relations avec les citoyens*, présenté en mars 2010 et dont l'objectif consiste à ancrer le SPVM dans SA communauté. C'est ainsi que nous proposons des mesures réalistes pour contrer les manifestations de profilage racial et social dans nos interventions.

En résumé, la réalisation du *Plan stratégique en matière de profilage racial et social* reste un projet ambitieux. Il appartient maintenant à tous nos gestionnaires et superviseurs d'utiliser de façon maximale les leviers disponibles pour en poursuivre la mise en œuvre. À l'échelle de la collectivité, le plan stratégique doit renforcer notre capacité à tisser des liens avec les communautés culturelles pour contribuer à améliorer nos relations. Bref, le plan stratégique marque une étape cruciale dans la consolidation des relations police/citoyens.

# Tableau synoptique

**Vision :** Le SPVM est déterminé à devenir une organisation fière et respectée, qui optimise sa prestation de services exempte de profilage racial et social pour SA communauté

| | |
|---|---|
| **Défis :** | **1. Favoriser les comportements éthiques et non discriminatoires** |
| **Orientations :** | **1.1. Prévention, mobilisation et encadrement** |
| **Axes d'intervention :** | **1.1.1. Informer, former, outiller et innover** |
| **Mesures et certains moyens :** | **A. Accroître les compétences interculturelles du personnel**<br>■ Soutenir les PDQ dans l'organisation d'une journée d'échanges annuelle portant sur les relations police/citoyens dans le quartier<br>■ Concevoir un bottin linguistique pour soutenir les policiers<br>■ Mettre en place un programme de formation continue qui conjuguera des méthodes d'enseignement théorique et pratique<br>■ Enrichir le programme des aspirants commandants, des nouveaux promus (sergents, SD et LD) et des nouvelles recrues en incluant les volets interculturel et éthique<br><br>**B. Déployer des stratégies cohérentes et intégrées en matière de détection et de prévention du profilage racial et social dans tous les services et unités**<br>■ Établir une procédure pour s'assurer que la mise en place des nouvelles stratégies en matière de lutte contre la criminalité n'engendre pas de traitement discriminatoire ni de perception de profilage racial et social<br>■ Mettre en place le projet P.T.M.<br><br>**C. Améliorer le mécanisme de supervision et d'encadrement du personnel**<br>■ Élaborer un cadre de référence pour la supervision du personnel en matière de profilage racial et social<br><br>**D. Promouvoir et reconnaître l'engagement du personnel policier en matière de relations avec la communauté**<br>■ Préconiser l'usage d'outils de valorisation internes pour souligner les initiatives du personnel en matière de RAC (bon travail, mentions de qualité, remises de prix...)<br>■ Utiliser les tribunes de reconnaissance à l'externe pour valoriser et faire connaître les initiatives du personnel en matière de RAC (prix de reconnaissance ministériels, galas...)<br>■ Actualiser les critères de promotion pour tenir compte du volet RAC<br>■ Utiliser les médias de masse et les événements publics pour promouvoir les bonnes initiatives |

## 2. Maintenir la confiance et le respect de la communauté

### 2.1. Communication, rapprochement et démystification

#### 2.1.1. Se rapprocher des citoyens et consolider les partenariats avec la communauté

**A. Favoriser la réalisation des activités de rapprochement interculturel**

- Soutenir les projets en matière de rapprochement avec la communauté par l'entremise du GAAP
- Produire une capsule vidéo destinée aux jeunes
- Promouvoir le projet échanges jeunesse

**B. Multiplier les contacts positifs et les échanges dynamiques sur nos réalités respectives, et mobiliser les citoyens et les partenaires autour du rapprochement police/citoyens**

- Réaliser une campagne de sensibilisation sur le service à la clientèle et les relations police/citoyens
- Mettre à profit la structure de vigilance organisationnelle et l'expertise des agents de concertation
- Poursuivre le développement de la trousse d'accueil des nouveaux immigrants
- Développer les outils en communication interculturelle

**C. Adapter nos stratégies de communication en tenant compte de la diversité des citoyens**

- Développer des partenariats avec le réseau des médias communautaires (radio, télévision et journaux communautaires) pour joindre les communautés culturelles
- Favoriser l'utilisation des moyens de communication électroniques (médias sociaux)

**D. S'entendre avec les partenaires pour agir de façon complémentaire sur les problématiques sociales, dans le respect de nos rôles et compétences respectifs**

- Être à l'affût des consultations publiques et des forums sociaux se déroulant dans le quartier et y assister

**E. Poursuivre les efforts pour une meilleure représentation de la communauté dans nos effectifs**

- Accroître la performance de notre programme PAÉ
- Améliorer notre programme de recrutement des cadets afin qu'il soit représentatif de la communauté

## 3. Agir sur les comportements inappropriés

### 3.1. Détection, recherche et suivi

#### 3.1.1. Renforcer la vigie

**A. Améliorer le mécanisme de détection et de prévention des comportements inappropriés**

- Normaliser le mode de fonctionnement du mécanisme de détection et de prévention des comportements inappropriés

**B. Optimiser le processus de traitement des plaintes à l'interne et évaluer la satisfaction des citoyens au regard des interventions policières**

- Actualiser le fonctionnement du Bureau du service à la clientèle du SPVM et développer une stratégie d'information et de promotion pour le faire connaître
- Mettre en place un comité d'analyse des plaintes avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Mettre en place une activité de formation basée sur l'apprentissage des techniques de communication et de résolution des plaintes (ou insatisfactions) des citoyens, destinée aux gestionnaires et aux superviseurs
- Réaliser des sondages et enquêtes de satisfaction

**C. Apporter un soutien aux policiers lors des plaintes non justifiées contre eux en matière de profilage racial et social**

- Faire des sorties médiatiques (internes et externes) pour rétablir les faits
- Fournir, le cas échéant, des soutiens juridiques et psychologiques au policier concerné

**D. Renforcer le réseautage interservices en matière de profilage racial et social**

- Tenir un colloque national sur le profilage racial et social
- Encourager le personnel à prendre part à des colloques, à du réseautage interservices et autres activités en matière de RAC, et le soutenir dans ses démarches
- Développer des ententes de partenariat

| | |
|---|---|
| **RELATIONS AVEC LES CITOYENS**<br>***POLITIQUE*** | NUMÉRO<br>**Po. 170** |
| | EN VIGUEUR<br>**2011-11-24** |
| **Propriétaire : Direction du service** | ANNULE<br>Po. 170 du 2010-06-01 |

## 1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Pour bien s'ancrer dans SA communauté, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) s'investit sur plusieurs plans afin de maintenir et de consolider les relations harmonieuses qui existent entre son personnel et les citoyens. Pour le SPVM, la qualité de cette relation doit être basée sur la confiance mutuelle et sur la compréhension que chacun a de l'autre.

C'est ainsi qu'il compte sur le savoir-faire et le savoir-être de son personnel, sur sa connaissance des acteurs-clés du milieu et sur une prestation de services qui tient compte des besoins et des réalités des collectivités locales, pour demeurer une organisation respectée, agile et performante au sein de la communauté, le tout dans le respect des lois, règlements et énoncés de principes en vigueur, notamment :

- la *Charte canadienne des droits et libertés*;
- la *Charte des droits et libertés de la personne* (Québec);
- la *Loi sur la police*;
- le *Code de déontologie des policiers du Québec*;
- le *Règlement sur la discipline interne des policiers;*
- la Charte montréalaise des droits et responsabilités;
- la Politique pour un environnement paisible et sécuritaire (Montréal);
- la mission et les valeurs du SPVM;
- la Déclaration de services aux citoyens (SPVM).



### 1.1. PRINCIPE DE L'ENGAGEMENT

Pour maintenir le lien de confiance avec les citoyens, l'ensemble du personnel policier et civil du SPVM doit en tout temps faire preuve de professionnalisme, d'ouverture, d'innovation, de sens éthique, de respect et de sensibilité envers les citoyens. Dans cette optique, le SPVM réitère son engagement à l'égard du droit de tous les citoyens de vivre dans un environnement qui se veut respectueux des lois et règlements ainsi que des autres cadres cités précédemment.

Par ailleurs, tous les citoyens ont des droits et des responsabilités qui sont basés sur les Chartes québécoise et canadienne. La présente politique invite donc les citoyens à réfléchir sur la réciprocité des notions de respect dans leurs échanges avec les policiers. Chacun est un ambassadeur capable de créer des conditions propices à un meilleur vivre-ensemble.

C'est en partant de tout ce qui précède que le SPVM adopte cette politique, laquelle interdit toute pratique de profilage racial et social, tout en permettant aux policiers d'avoir recours au profilage criminel.

## 2. DÉFINITIONS

### 2.1. PROFILAGE CRIMINEL :

Le profilage criminel est une pratique policière légitime utilisée pour identifier un suspect (peu importe ses caractéristiques visibles); cette pratique est exercée à la suite de l'obtention de renseignements reliés à une activité criminelle qui aurait été commise par une personne (ou des personnes) répondant à une certaine description et dont les comportements (modus operandi) auraient été observés avant, pendant ou après la perpétration d'une infraction.

### 2.2. PROFILAGE RACIAL :

Afin d'avoir une compréhension commune de cette notion, le SPVM fait sienne la définition de profilage racial de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec qui s'énonce comme suit :

> « *Le profilage racial désigne toute action prise par une ou des personnes d'autorité à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, pour des raisons de sûreté, de sécurité ou de protection du public, qui repose sur des facteurs telles la race, la couleur, l'origine ethnique ou nationale ou la religion, sans motif réel ou soupçon raisonnable, et qui a pour effet d'exposer la personne à un examen ou à un traitement différentiel.*
>
> *Le profilage racial inclut aussi toute action de personnes en situation d'autorité qui appliquent une mesure de façon disproportionnée sur des segments de la population du fait, notamment, de leur appartenance raciale, ethnique ou nationale ou religieuse, réelle ou présumée*. »

### 2.3. PROFILAGE SOCIAL :

Le profilage social se définit comme étant toute action prise par une ou des personnes en autorité à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, pour des raisons de sûreté, de sécurité ou de protection du public, qui repose sur les éléments de discrimination autres que racial, énoncés à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (Québec) telle la condition sociale, et qui a pour effet d'exposer l'individu à un examen ou à un traitement différentiel, alors qu'il n'y a pas de motifs réels ou de soupçons raisonnables.



## 3. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique se donne comme objectifs de :

- Veiller au respect de l'application de l'article 15 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et de l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (Québec), qui s'apparentent et prévoient que la loi s'applique également à tous sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, les convictions politiques, la langue, l'âge, la condition sociale, l'état civil, la grossesse, l'origine ethnique ou nationale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- veiller au respect de l'application de l'article 5.4 du *Code de déontologie des policiers du Québec*, qui prévoit que le policier doit se comporter de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction en ne posant pas des actes ou en ne tenant pas des propos injurieux fondés sur la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, les convictions politiques, la langue, l'âge, la condition sociale, l'état civil, la grossesse, l'origine ethnique ou nationale, le handicap d'une personne ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;

- encadrer les stratégies, tactiques, politiques opérationnelles et règlements du SPVM afin qu'ils n'engendrent pas de pratiques discriminatoires;
- protéger les policiers contre des accusations de profilage racial ou social injustifiées;
- réitérer aux employés du SPVM que rien dans cette politique ou sa procédure d'intervention ne doit être interprété comme restreignant leur travail impartial dans la poursuite de leur mission.

## 4. PARTICULARITÉ

Dans le but de préserver la confiance des personnes qui font affaire avec les membres du personnel du SPVM et de s'assurer qu'elles reçoivent une prestation de services efficace, il est interdit aux employés du SPVM d'effectuer du profilage racial et social dans le cadre de leur travail.

Un manquement ou une omission à l'égard de cette norme de conduite pourrait constituer une faute disciplinaire et, le cas échéant, entraîner l'imposition d'une sanction.

## 5. DOCUMENT ASSOCIÉ

- Procédure d'intervention « Relations police/citoyen» **(Pr. 259-1)**

**Le directeur,**

**Marc Parent**

# Bibliographie


Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA). « Données en bref. Contrôles de police et minorités », *EU-MIDIS*, n° 4, 2010.

Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA). *Pour des pratiques de police plus efficaces. Guide pour comprendre et prévenir le profilage ethnique discriminatoire*, 2010, 80 p.

Barreau du Québec. « Aperçu de la jurisprudence en matière de profilage racial dans le litige pénal », *Développements récents en profilage racial*, [par Louis Belleau], Cowansville, Éditions Yvon-Blais, 2009, 330 p.

Barreau du Québec. « Le profilage racial devant les tribunaux », *Développements récents en droit criminel*, [par Noël Saint-Pierre], Cowansville, Éditions Yvon-Blais, 2004.

Barreau du Québec. « Le profilage racial : une atteinte au droit à l'égalité – Mise en contexte, fondements, perspectives pour un recours », *Développements récents en profilage racial*, [par Michèle Turenne], Cowansville, Éditions Yvon-Blais, Cowansville, 2009.

Barreau du Québec. *Mémoire sur le document de consultation « Pour la pleine participation des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles – Vers une politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination »*, 30 août 2006, 37 p.

Black, Bill. « Le processus des droits de la personne et les plaintes de discrimination raciale », *Article du Colloque sur la politique raciale de la Commission des droits de la personne de l'Ontario*, 2004, 8 p.

Bourque Jimmy, et autres, [pour la Commission canadienne des droits de la personne et la Fondation canadienne des relations raciales]. *Efficacité du profilage dans le contexte de la sécurité nationale*, 2009, 113 p.

Chalom, Maurice. « La pratique du profilage racial déshonore la profession policière », *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, vol. LXIV, janvier-mars 2011, p. 83-100.

Chapin Hall Center for Children at the University of Chicago. « Understanding Racial and Ethnic Disparity in Child Welfare and Juvenile Justice », *Racial and ethnic disparity and disproportionality in child welfare and juvenile justice : a compendium*, 2009, p. 9-40.

Chapman, Tom. « Faites-vous de la discrimination ? La formation et la participation communautaire, des outils de choix pour prévenir les préjugés », *La Gazette*, vol. 72, n° 3, 2010, p. 22-23.

Chicha, Marie-Thérèse. « La gestion de la diversité : l'étroite interdépendance de l'équité et de l'efficacité », *Effectifs*, vol. 5, n° 1, 2002, p. 18-27.

Choudry, Sujit et Roach, Kent. « Racial and Ethnic Profiling : Statutory Discretion, Constitutional Remedies, and Democratic Accountability », *Osgoode Hall Law Journal*, vol. 41, n° 1, 2003.

Comité de déontologie policière. *Le commissaire à la déontologie policière c. L'agent Frédéric Poissonnier, matricule 5303, l'agent André Cantin, matricule 4683, les membres du Service de police de la Ville de Montréal*, 13 février 2007, Dossiers : C-2006-3354-3 (05-0720-1, 2), C-2006-3391-3 (05-0720-1, 2).

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. « Le profilage racial dans le contexte de l'emplo, *(Cat. 2.500.131), Communication présentée, à Calgary le 30 avril 2008, au « Canadian Race Relations Foundation (Fondation canadienne des relations raciales) Award of Excellence Symposium 2008 »*, [par Michèle Turenne, avec la collaboration d'Athanassia Bitzakidis], 18 p.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. *Le profilage racial : mise en contexte et définition*, [par Michèle Turenne], 2005, 15 p.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés. Rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences*, 2011, 131 p.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. « "Profilage racial" : tour d'horizon », (*Cat.2.500.114), Communication présentée, le 4 juin 2004, à l'atelier des communautés culturelles, dans le cadre du Congrès annuel du Barreau du Québec*, [par Michèle Turenne, avec la collaboration de Noël Saint-Pierre], juillet 2004, 25 p.

Conseil de l'Europe, Comité des Ministres. *Recommandation Rec(2001)10 du Comité des Ministres aux États membres sur le Code européen d'éthique de la police*, [En ligne], 19 septembre 2001. [http://www.coe.int/t/cm/adoptedTexts_en.asp] (Consulté le 10 octobre 2011).

De Schutter O. et Ringelheim J. « Ethnic Profiling : A rising Challenge for European Human Rights Law », *Modern Law Review*, vol. 71, n° 3, mai 2008, p. 358-384.

ENAR – Réseau européen contre le racisme. *Le profilage ethnique*, fiche d'information d'ENAR n° 40, juin 2009, 17 p.

Francoeur, Yves. « Le point sur le profilage racial et illicite », *La Flûte*, vol. 63, n° 2, août 2007, p. 25-28.

Francoeur, Yves. « Société imparfaite cherche policiers parfaits… », *La Flûte*, vol. 66, n° 2, mai 2010, p. 6-7.

Fraternité des policiers et policières de Montréal. *Privilégier une ouverture mieux balisée à l'immigration et aux immigrants. Mémoire de la Fraternité des policiers et des policières de Montréal*, 2007, 15 p.

Fridell, Lorie. « Maintien de l'ordre et préjugés raciaux : un point de vue scientifique », *La Gazette*, vol. 72, n° 3, 2010, p. 24-25.

Goff, Colin, [pour la Gendarmerie royale du Canada]. *Le profilage racial aux États-Unis : Un examen de la documentation*, [En ligne], 2006. [http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/ccaps-spcca/racial-profil-doc-fra.htm] (Consulté le 7 octobre 2011).

Goodey, Jo. « Ethnic Profiling, Criminal (In) Justice and Minority Populations », *Critical Criminology : An International Journal*, vol. 14, n° 3, septembre 2006.

Hill, Elizabeth G. « An Evaluation of Racial Profiling Data Collection and Training », *Legislative Analyst's Office*, [En ligne], 2002. [http://www.lao.ca.gov/2002/racial_profiling/8-02_racial_profiling.pdf] (Consulté le 10 octobre 2011).

Melchers Ron. « Do Toronto Police engage in "racial profiling" ? », *Revue canadienne de criminologie et de justice pénale*, vol. 45, n° 3, juillet 2003, p. 347-366.

Ontario Human Rights Commission. *Paying the Price : The Human Cost of Racial Profiling. Inquiry Report*, [En ligne], 2003. [http://www.ohrc.on.ca/en/resources/discussion_consultation/RacialProfileReportEN/pdf] (Consulté le 10 octobre 2011).

Open Society Institute. *Le profilage ethnique dans l'Union européenne : omniprésent, inefficace et discriminatoire, Résumé et recommandations*, 2009, 20 p.

Potvin, Maryse, et autres. « Blackness, haïtianité et québécitude : modalités de participation et d'appartenance chez la deuxième génération d'origine haïtienne au Québec », *La 2e génération issue de l'immigration. Une comparaison France-Québec*, Montréal, Athéna Éditions, 2007, p. 137-170.

Protecteur du citoyen. *Pour un processus crédible, transparent et impartial qui inspire confiance et respect*, février 2010, 113 p.

RAPSIM. *Profilage racial et judiciarisation. Portrait de la situation dans l'espace public montréalais*, 2011, 42 p.

Réseau U.E. d'experts indépendants en matière de droits fondamentaux. *Ethnic Profiling. CFR-CDF.Opinion4.2006*, [En ligne], 2006. [http://cridho.cpdr.ucl.ac.be/documents/Avis.CFR-CDF/Avis2006/CFR-CDF.Opinion4-2006.pdf] (Consulté le 10 octobre 2011).

Roegiers, Xavier. *Analyser une action d'éducation ou de formation*, Paris-Bruxelles, De Boeck Université, 1997, 337 p.

Scheinin, Martin, [pour les Nations Unies]. *Rapport du rapporteur spécial sur la promotion et la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales dans la lutte antiterroriste, Martin Scheinin*, Doc. A/HRC/4/26, 29 janvier 2007, 27 p.

Simonnot, Fréderic. « Salut "Denis la police" ! », *La Flûte*, vol. 63, n° 2, août 2007, p. 9-11.

Société de transport de Montréal. *Notre programme d'accès à l'égalité*, [En ligne], 2009. [http://www.stm.info/en-bref/recru_egal.htm] (Consulté le 10 octobre 2011).

Tanovich, David M. « E-Racing Racial Profiling », *Alberta Law Review*, vol. 41, n° 4, 2004, p. 905-933.

Tanovich, David M. *The Colour of Justice : Policing Race in Canada*, Toronto, Irwin Law ed., 2006, 280 p.

Tanovich, David M. « Using the Charter to Stop Racial Profiling : the Development of an Equality Based Conception of Arbitrary Detention », *Osgoode Hall Law Journal*, vol. 40, n° 2, 2002, p. 145-185.

Vulgaris-médical. *Quérulence : Définition*, [En ligne], 2011. [http://www.vulgaris-medical.com/encyclopedie/querulence-3934.html] (Consulté le 10 octobre 2011).

spvm.qc.ca