



**L'intervention policière auprès  
de personnes mentalement  
perturbées ou en crise**

Plan d'action stratégique  
en matière de santé mentale  
2013-2015

## Les Impatients

Les illustrations de ce document sont des reproductions de toiles produites dans les ateliers d'art-thérapie des Impatients.

Depuis 1992, l'organisme à but non lucratif Les Impatients propose gratuitement des ateliers d'art aux personnes atteintes de maladie mentale; ces rencontres ont un but thérapeutique, visant l'expression par le moyen de la création artistique. Grâce à l'art, Les Impatients souhaitent donner à ceux qui ont le courage de s'appeler *Impatients* une esthétique de l'extraordinaire et, de ce fait, des outils pour mieux vivre.

Artiste page couverture: Ginette Sorel

## Message du directeur du SPVM



Dans une métropole comme Montréal, les problématiques liées à la santé mentale sont nombreuses et peuvent prendre plusieurs formes: il s'agit parfois d'un épisode très court, lié à une situation donnée, à un problème existant qui est sous contrôle, ou qui fait soudainement des ravages; il faut également se tourner vers la rue, avec son lot d'itinérants vulnérables, touchés eux aussi.

Ces personnes sont souvent victimes de préjugés: la détresse mentale peut alors conduire à leur exclusion sociale. C'est pourquoi il est important d'assurer à la population des interventions de haute qualité au chapitre de la santé mentale.

Dans le cadre de notre plan d'action visant à ancrer le SPVM dans SA communauté, nous nous sommes dotés, pour la première fois de notre histoire, d'un plan stratégique en matière de santé mentale. Celui-ci nous permettra de donner un essor plus vigoureux encore aux actions des divers comités internes qui existent déjà dans ce domaine, avec pour résultat de développer des façons de faire améliorées pour soutenir efficacement les citoyens, les partenaires et les policiers de nos postes de quartier.

Un tel plan stratégique s'avère donc nécessaire pour assurer une plus grande capacité d'agir du SPVM sur le plan de la santé mentale au sein de la société montréalaise, afin d'accroître la sécurité et, surtout, le sentiment de sécurité de la population qui vit directement ou indirectement les stigmates de cette problématique.

Il faut souligner que nous recevons chaque année plus de 30 000 appels concernant des personnes en crise ou dont l'état mental est perturbé. Lorsque les policiers arrivent en renfort auprès d'un citoyen en détresse, ils se retrouvent souvent face à une

situation où de nombreux facteurs s'entrecroisent et rendent plus difficile la prise de décision. Cela complexifie les modes d'intervention, qui doivent pourtant toujours garantir la sécurité de l'individu et de son entourage.

Pour mieux cerner les multiples facettes de cette problématique, nous nous devons d'offrir à nos policiers des moyens de parvenir à un meilleur développement des compétences. Nous devons également travailler de concert avec tous les partenaires qui se spécialisent en ce sens: le SPVM a, en effet, l'opportunité de pouvoir compter sur des partenariats opérationnels et performants qui s'appuient sur l'engagement, l'ouverture, la confiance, la transparence et la reconnaissance des expertises.

Nous croyons que la réalisation de ce plan, en collaboration avec nos partenaires et tous les citoyens de Montréal, peut contribuer à améliorer la sécurité publique en permettant une intervention adéquate auprès des personnes ayant des problèmes de santé mentale et de ceux et celles qui les entourent.

Nous croyons que c'est en travaillant quotidiennement tous ensemble, pour le citoyen d'abord, que nous continuerons à nous assurer que la population de Montréal dans son entier demeure dans l'une des villes les plus sécuritaires en Amérique du Nord.

Le directeur,

Marc Parent

# Table des matières

# L'intervention policière et les personnes mentalement perturbées ou en crise

L'intervention policière et les personnes mentalement perturbées ou en crise . . . . .	5
<b>Les principaux enjeux concernant les pratiques actuelles . . . . .</b>	<b>7</b>
Enjeux en lien avec l'organisation . . . . .	8
La quantité, la diversité et la complexité des situations rencontrées . . . . .	8
Les données opérationnelles à l'égard de ces interventions . . . . .	8
Les pouvoirs policiers selon les situations rencontrées . . . . .	8
Enjeux en lien avec les compétences policières . . . . .	9
Les modes d'intervention spécifiques à cette clientèle . . . . .	9
L'intégrité physique des personnes mentalement perturbées et des policiers . . . . .	9
L'évaluation rapide de l'état de la personne et de la situation . . . . .	9
Enjeux en lien avec les partenaires . . . . .	10
La continuité des services entre les partenaires . . . . .	10
La fluidité des informations entre les partenaires . . . . .	10
La cohérence dans la complémentarité des actions . . . . .	10
<b>Les défis, les objectifs et les actions à poursuivre . . . . .</b>	<b>11</b>
Tableau synthèse du plan d'action stratégique 2013-2015 . . . . .	12
<b>Défi 1 – Améliorer l'expertise organisationnelle . . . . .</b>	<b>14</b>
Objectif: Doter l'organisation de moyens pour soutenir le travail des policiers . . . . .	14
1. Assurer la coordination stratégique et opérationnelle des interventions policières . . . . .	14
2. Encourager et soutenir le développement d'initiatives locales . . . . .	15
3. Réviser et actualiser les procédures . . . . .	16
4. Explorer les moyens d'adapter les données opérationnelles à la problématique . . . . .	16
<b>Défi 2 – Développer les habiletés policières . . . . .</b>	<b>17</b>
Objectif: Rendre plus efficaces les interventions policières . . . . .	17
5. Assurer le déploiement d'équipes désignées . . . . .	17
6. Déployer des activités et des outils de sensibilisation, d'information et de formation . . . . .	18
7. Développer les habiletés des enquêteurs . . . . .	18
<b>Défi 3 – Créer, maintenir et améliorer les interfaces entre les milieux . . . . .</b>	<b>19</b>
Objectif: Renforcer les partenariats et les collaborations . . . . .	19
8. Assurer la continuité des actions avec le réseau de la santé . . . . .	19
9. Développer des ententes de référence . . . . .	20
10. Développer des activités de sensibilisation et de partage d'expertises . . . . .	20
Conclusion . . . . .	21
Annexe 1 – Situations policières impliquant des personnes mentalement perturbées ou en crise . . . . .	22
Équipe de réalisation . . . . .	23

Ce plan d'action stratégique traite des interventions policières effectuées auprès de personnes en crise ou mentalement perturbées. Il vise une révision des façons de faire pour répondre encore mieux au mandat premier du SPVM, celui d'assurer la sécurité et la qualité de vie de la population, de maintenir l'ordre et de promouvoir la paix publique. À cet effet, il poursuit les efforts déjà investis dans le partage des savoirs et de l'expertise qui priorisent l'attention donnée aux personnes aux prises avec ce type de problèmes.

L'importance de la problématique motive ce plan. En effet, en raison de leur rôle et de leur disponibilité permanente, les policiers du SPVM répondraient annuellement à plus de 33 000 appels de service en lien avec des personnes en crise ou dont l'état mental est perturbé: cela correspond à 3,2% des appels reçus, c'est-à-dire au moins 90 appels par jour<sup>1</sup>. Cette estimation ne serait que la pointe de l'iceberg. De plus, on a évalué que les policiers représentent le groupe de professionnels qui intervient le plus régulièrement auprès de ces personnes, en dehors des intervenants de santé et des services sociaux désignés<sup>2</sup>.

Les réalités rencontrées par les policiers sont multiples du point de vue des situations rencontrées, des personnes mises en cause et des milieux d'intervention. Ainsi, les policiers sont appelés à intervenir auprès de personnes en détresse, qui peuvent avoir commis un crime ou un délit, ou représenter un danger potentiel pour elles-mêmes ou autrui, ou encore qui sont victimes ou témoins d'une situation délictuelle<sup>3</sup>. Ces situations touchent une diversité de groupes, dont plusieurs présentent plusieurs facteurs de vulnérabilité: jeunes, personnes âgées,



Artiste: Willy Beauvais

personnes immigrantes, personnes défavorisées, personnes vivant en situation d'itinérance, etc. Enfin, les policiers se retrouvent dans une variété de milieux: espaces publics, espaces commerciaux, habitations, hôpitaux, écoles, etc.

La réalisation de ce plan mènera le SPVM vers un modèle d'intervention policière reconnu pour son agilité à s'adapter et à innover face à la complexité. Son succès s'appuiera sur le ralliement des partenaires autour de l'objectif commun, qui est de multiplier les interfaces entre les différents acteurs (santé, justice, etc.), et ce, afin de garantir une cohérence des interventions dans le respect des mandats respectifs.

1. Yanick Charrette, Anne Crocker et Isabelle Billette, «The judicious judicial dispositions juggle: characteristics of police interventions involving people with a mental illness», *The Canadian Journal of Psychiatry*, vol. 56, n° 11, novembre 2011, p. 677-685.  
2. R. Borum, M. W. Deane, H. J. Steadman et J. Morrissey, «Police perspectives on responding to mentally ill people in crisis: perceptions of program effectiveness», *Behavioral Sciences & the Law*, vol. 16, n° 4, automne 1998, p. 393-405.  
3. Pour une liste plus exhaustive des types de situations rencontrées, consulter l'annexe 1.

## Personnes mentalement perturbées ou en crise

### DÉFINITION

Étant donné que ce plan traite d'interventions policières, la terminologie retenue est celle de « personnes mentalement perturbées ou en crise » plutôt que de « personnes présentant un problème de santé mentale ou une déficience intellectuelle ». Cela permet de délimiter l'ensemble des individus visés par ce plan d'action du point de vue des interventions policières, au lieu de celui d'un diagnostic médical.

Les policiers identifient généralement ces personnes parce qu'on les informera de leur état, ou ils s'appuieront sur leurs propres observations de comportements qui leur apparaîtront reliés à des facultés mentales ou psychologiques affectées.

Les situations rencontrées par les policiers sont nombreuses et la gravité des crises est différente d'une intervention à l'autre ; de plus, l'état d'une personne peut varier sur une courte période, à l'intérieur d'un même événement. On peut cependant classer les différents états des personnes mentalement perturbées de la façon suivante :

- > en détresse – état mental fragilisé ;
- > en crise.

De plus, pour le SPVM, les différents niveaux de crise se répartissent ainsi :

- > Crise – Sans passage à l'acte : la personne peut, ou non, présenter un danger grave et immédiat.
- > Crise grave – Passage à l'acte (ou menace de le faire) – Personne contenue et isolée : la personne présente un danger grave et immédiat.
- > Crise aiguë – Personne non contenue ou isolée : la personne présente un danger grave et immédiat.

Signalons que l'état mental peut être perturbé à court, moyen ou long terme, et pour une variété de raisons : difficultés temporaires, problème de santé mentale ou de déficience intellectuelle, intoxication, maladie comme l'Alzheimer ou le syndrome d'alcoolisme fœtal, etc.

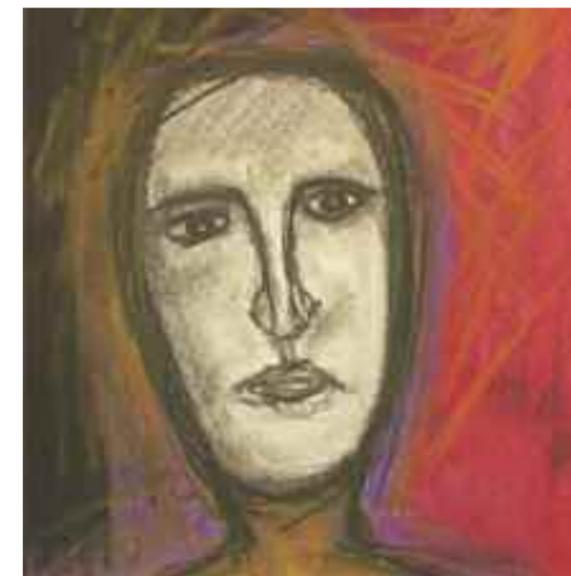
## Les principaux enjeux concernant les pratiques actuelles

Les interventions policières auprès de personnes en crise ou mentalement perturbées sont généralement engendrées par des situations qui affectent la sécurité et le sentiment de sécurité, ou qui laissent les gens démunis devant les événements. Ainsi, les motifs du déclenchement des interventions policières sont légitimes ; cependant, la présence indéniable d'un aspect « santé » génère des défis particuliers pour les policiers, qui doivent ajuster leurs actions à cette clientèle spécifique.

En vue de soutenir les policiers à cet égard, le SPVM a mis en place différentes mesures novatrices au cours des ans ; il a ainsi développé, sur le plan local, régional et organisationnel, une réponse de mieux en mieux adaptée, et ce, tout en demeurant dans les limites de sa mission et de son champ de compétences. Ces initiatives ont visé systématiquement à améliorer la démarche policière et à mieux arrimer les efforts à ceux des partenaires des milieux concernés (santé, services sociaux, justice, éducation, etc.).

Il a fallu tenir compte de tous les éléments qui peuvent venir compliquer ces interventions quotidiennes. Par exemple, la personne impliquée peut présenter de l'agressivité et, plus rarement, de la violence. De plus, régulièrement, on note une présence mixte de problèmes (p. ex., un problème de santé mentale doublé d'une intoxication). Enfin, dans la majorité des cas, il n'y a pas de délit ou de crime, mais il est nécessaire d'établir un arrimage avec des partenaires d'autres secteurs.

Parmi les modifications dans les façons de faire, notons les suivantes : les procédures internes ont été révisées ; les policiers ont été formés ; des guides ont été diffusés ; de la formation a été mise en ligne ; des avis juridiques ont été rédigés et publiés ; des protocoles d'entente avec des hôpitaux ont été signés ; de nombreux partenariats ont été établis, ou renforcés. De plus, le SPVM est maintenant représenté dans divers comités locaux, régionaux et provinciaux ; et il participe fréquemment à des rencontres de réflexion



Artiste : José Bernard

sur cette thématique (colloques, congrès, journées d'étude, etc.) en vue, notamment, d'améliorer l'arrimage entre les pratiques de la sécurité publique, celles de la santé publique et celles de la justice.

Au cœur de ces changements se trouve la préoccupation constante d'adapter l'intervention policière aux personnes concernées, afin de favoriser l'accès de ces dernières à des services adaptés, d'éviter leur judiciarisation dans les cas de délits mineurs, ou, le cas échéant, de leur permettre que leur parcours dans le système judiciaire soit approprié à leur situation.

Malgré ces multiples améliorations, plusieurs obstacles nuisent à la pleine efficacité des policiers en la matière : nous les avons regroupés en neuf enjeux distincts.

## Enjeux en lien avec l'organisation

### *La quantité, la diversité et la complexité des situations rencontrées*

On note un nombre élevé d'interventions policières auprès de personnes mentalement perturbées ou en crise, et les situations rencontrées sont des plus diversifiées : pour adapter les interventions aux situations, il y a donc tout un éventail d'éléments à prendre en considération et pas de réponse unique. À preuve, le temps de mobilisation consacré à ces événements est de deux à trois fois plus long que dans le cas des autres appels<sup>4</sup>; ceci est lié à la nature même des interventions, à leur répétition et à la fréquente nécessité d'accompagner les personnes vers des services appropriés (p. ex., urgence). Cette mobilisation des policiers diminue leur disponibilité pour les tâches visant à assurer la sécurité et la qualité de vie des autres citoyens.

### *Les données opérationnelles à l'égard de ces interventions*

Il n'existe pas de code d'événement dans les données policières qui permette de distinguer facilement ces interventions des autres. En effet, rien ne permet de différencier systématiquement et facilement le profil des personnes impliquées dans les interventions sur le plan de leur santé mentale<sup>5</sup>. Sans ce type de données opérationnelles, le portrait en temps réel de la situation devient presque impossible à établir; il en va de même quant à la disponibilité pour les policiers de première ligne de données pertinentes pour mieux cibler leurs interventions et en avoir un meilleur suivi.

### *Les pouvoirs policiers selon les situations rencontrées*

Les lois et procédures à suivre par les policiers à l'égard des personnes dont l'état mental est perturbé varient selon que : une personne a commis une infraction; elle est sous ordonnance de traitement ou d'évaluation psychiatrique; elle fait l'objet d'un régime de protection; elle présente un danger grave et immédiat pour elle-même ou pour autrui; un mandat est lancé contre elle; elle est accusée d'une infraction ou se trouve en situation de non-respect de conditions; etc. Dans la mesure où ces informations ne sont pas toujours disponibles, connues et évidentes à établir, et lorsqu'on sait que l'état de la personne peut varier sur de courtes périodes, il n'est pas toujours aisé pour les policiers de cibler l'intervention appropriée.

## Enjeux en lien avec les compétences policières

### *Les modes d'intervention spécifiques à cette clientèle*

De façon générale, la formation des policiers connaît certaines limites quant aux techniques spécifiques qui permettent d'interagir adéquatement avec une personne mentalement perturbée (p. ex., pour désamorcer une crise par le dialogue, pour s'adresser à la personne à travers son délire ou en tenant compte de ses incapacités). Lorsque les techniques d'intervention policière traditionnelles ne sont pas appropriées pour arriver aux résultats escomptés (faire obtempérer une personne aux ordres, utiliser l'arrêt d'agir, porter assistance, etc.), cela peut entraîner des conséquences importantes : c'est notamment le cas lorsqu'une incapacité de collaborer est interprétée comme un refus de coopérer avec les policiers.

Des défis particuliers se posent également aux enquêteurs lorsque les événements concernent une infraction criminelle et que la personne est suspecte, victime ou témoin. D'une part, il est fréquent qu'une personne dont l'état mental est perturbé manque de crédibilité, puisque les faits se mélangent, sont entrecoupés de délire ou prennent énormément de temps avant d'être exprimés. D'autre part, le traitement du dossier peut s'avérer complexe lorsque des conditions particulières s'appliquent (p. ex., dans le cas d'une personne déclarée inapte).

### *L'intégrité physique des personnes mentalement perturbées et des policiers*

Occasionnellement, les interventions auprès de personnes en crise ou mentalement perturbées peuvent représenter un haut risque de blessures, tant pour la personne elle-même que pour les policiers : c'est notamment le cas des interventions auprès de personnes en psychose. Le nombre d'événements impliquant l'usage de la force auprès de ces personnes est d'ailleurs élevé comparativement à l'ensemble des autres interventions où l'usage de la force s'avère nécessaire pour maîtriser une situation<sup>6</sup>. Lorsque l'intégrité physique d'une personne est affectée, les conséquences habituellement importantes se répercutent tant chez les personnes directement impliquées que chez les membres de leur entourage.

### *L'évaluation rapide de l'état de la personne et de la situation*

Les policiers sont généralement envoyés sur les lieux d'une intervention avec des informations opérationnelles limitées (p. ex., type et niveau de crise), ce qui a un impact sur leur capacité de circonscrire rapidement la situation et l'état de la personne. Dans un contexte où les premières minutes d'une intervention peuvent faire toute la différence, le manque d'information est problématique. Cela peut influencer l'évaluation de la situation, le type de réponse à favoriser et la coopération obtenue par les policiers.

4. Yanick Charrette, Anne Crocker et Isabelle Billette, «Police encounters with the mentally ill: Comparing required resources and use of arrest with the non-mentally ill», 2012. À paraître.

5. En fait, il existe au SPVM des codes d'appel et d'événement qui font presque uniquement référence à ces personnes (p. ex., tentative de suicide, disparition d'un adulte ou d'un mineur d'une aile psychiatrique; pensons également au suffixe «VU (vulnérable)» que l'on peut ajouter à certains codes d'appel, etc.); cependant, ces codes s'appliquent essentiellement à des événements non criminels et ils sont utilisés strictement lorsque les événements se limitent à ce que les codes décrivent. Ainsi, dès que l'intervention est autre (p. ex., un délit est commis, la personne est victime, etc.), le code est différent et ne permet plus de déceler que l'intervention implique une personne dont l'état mental est perturbé.

6. Gary Cordner, «People with Mental Illness», *Problem-Oriented Guides for Police Problem-Specific Guides Series*, no 40, U.S. Department of Justice, Washington, 2006.

Judith Adelman, *Study in Blue and Grey, Police Interventions with People with Mental Illness: A Review of Challenges and Responses*, Canadian Mental Health Association BC Division, Vancouver, 2003, p. 8.

Treatment Advocacy Center, *Briefing Paper: Law Enforcement and People With Severe Mental Illnesses*, 2005, 6 p.

# Les défis, les objectifs et les actions à poursuivre

## Enjeux en lien avec les partenaires

### *La continuité des services entre les partenaires*

Actuellement, dans la perspective d'une approche intégrée, il existe des lacunes sur le plan de la continuité des services entre les différents secteurs d'intervention : par exemple, plusieurs fois par jour, les policiers accompagnent des personnes mentalement perturbées aux urgences hospitalières, même si cela n'est pas toujours la réponse la plus appropriée. Ces lacunes sont amplifiées par les divers flous qui existent concernant l'imputabilité des actions lorsque plusieurs partenaires sont mis à contribution dans les interventions. Les rôles et responsabilités respectives des différents intervenants sont d'ailleurs souvent méconnus lorsqu'il est question de situations impliquant des personnes mentalement perturbées ou en crise.

### *La fluidité des informations entre les partenaires*

Les règles sont nombreuses en ce qui concerne le partage d'informations confidentielles entre des intervenants de différents milieux (santé, justice, police, etc.). Elles amènent souvent ces intervenants à limiter leur collaboration plutôt qu'à établir les conditions d'une saine coopération, dans les limites de cette réglementation<sup>7</sup>. Cela réduit la portée des interventions et la continuité des services dont la personne pourrait bénéficier.

### *La cohérence dans la complémentarité des actions*

Dans le cadre de sa trajectoire au sein du système judiciaire, la personne dont l'état mental est perturbé peut, ou non, se voir imposer par la Cour des conditions à respecter : cela pose souvent des défis particuliers aux policiers. D'abord, ces conditions ne sont pas toujours adaptées à la situation de la personne (p. ex., obligation de recevoir un traitement dans un centre hospitalier éloigné du milieu de vie). Ensuite, il y a peu de suivi concernant le respect de ces conditions, même si, dans certaines circonstances, ce défaut de conformité peut impliquer que la personne représente un danger si son état se détériore (p. ex., la non-observance d'un traitement). Enfin, il arrive qu'aucune condition ne soit imposée, mais qu'une personne commette une même infraction à répétition. Ces différentes situations entraînent parfois une répétition des interventions policières auprès des mêmes personnes, qui font ressortir l'importance de l'arrimage des services des différents secteurs concernés.

Les enjeux présentés ci-dessus ont permis de dégager trois défis à relever au cours des trois prochaines années, et ce, dans une perspective d'amélioration continue des pratiques, permettant de faire face à la complexité et à la diversité des situations rencontrées lors d'interventions auprès de personnes mentalement perturbées ou en crise.

## Défi 1 Améliorer l'expertise organisationnelle

## Défi 2 Développer les habiletés policières

## Défi 3 Créer, maintenir et améliorer les interfaces entre les milieux

En lien avec chacun de ces défis, un objectif a été identifié.

- DÉFI 1 – **Objectif** : Doter l'organisation de moyens pour soutenir le travail des policiers
- DÉFI 2 – **Objectif** : Rendre plus efficaces les interventions policières
- DÉFI 3 – **Objectif** : Renforcer les partenariats et les collaborations

Ces objectifs visent à bien arrimer la responsabilité d'agir des policiers aux modes d'intervention particuliers, pour obtenir les résultats escomptés. Pour atteindre chacun des trois objectifs, ce plan prévoit des actions bien définies afin d'adapter les réponses policières aux situations des personnes concernées, en s'appuyant sur l'expertise de l'ensemble des policiers de l'organisation.

De plus, compte tenu de la présence de l'aspect « santé » dans le cadre de ces interventions, le bon arrimage des interventions policières avec celles des autres partenaires (système judiciaire ou réseau de la santé) apparaît dès lors comme un incontournable.

Rappelons que les interventions policières qui impliquent des personnes mentalement perturbées ou en crise s'étendent à l'ensemble du territoire, présentent une grande diversité de situations et touchent tous les groupes de la population. De plus, la nature particulière de ces interventions nécessite des habiletés spécifiques pour être en mesure d'offrir une réponse adaptée.

Les policiers eux-mêmes expriment des préoccupations à cet égard et soulignent le niveau d'expertise que certaines situations exigent et les difficultés qui leur sont intrinsèques.

7. L'exemple typique est celui d'une disparition d'un service social ou de santé : les policiers ont souvent de la difficulté à obtenir de l'information sur la personne disparue, que ce soit en ce qui a trait à sa description, à l'urgence d'agir ou encore à l'état de la personne.

## Tableau synthèse du plan d'action stratégique 2013-2015 : « L'intervention policière auprès de personnes mentalement perturbées ou en crise ».

### Enjeux

En lien avec l'organisation

*Quantité, diversité et complexité des situations rencontrées*

*Manque de données opérationnelles*

*Pouvoirs policiers selon les situations rencontrées*

### Défi 1

**Améliorer l'expertise organisationnelle**

#### Objectif

DOTER L'ORGANISATION DE MOYENS POUR SOUTENIR LE TRAVAIL DES POLICIERS

#### Actions

**1** Assurer la coordination stratégique et opérationnelle des interventions policières

**2** Encourager et soutenir le développement d'initiatives locales

**3** Réviser et actualiser les procédures

**4** Explorer les moyens d'adapter les données opérationnelles à la problématique

### Enjeux

En lien avec les compétences policières

*Modes d'intervention spécifiques à cette clientèle*

*Intégrité physique des personnes mentalement perturbées et des policiers*

*Évaluation rapide de l'état de la personne et de la situation*

### Défi 2

**Développer les habiletés policières**

#### Objectif

RENDRE PLUS EFFICIENTES LES INTERVENTIONS POLICIÈRES

#### Actions

**5** Assurer le déploiement d'équipes désignées (ESUP et RIC)

**6** Déployer des activités et des outils de sensibilisation, d'information et de formation

**7** Développer les habiletés des enquêteurs

### Enjeux

En lien avec les partenaires

*Continuité des services entre les partenaires*

*Fluidité des informations entre les partenaires*

*Cohérence dans la complémentarité des actions*

### Défi 3

**Créer, maintenir et améliorer les interfaces entre les milieux**

#### Objectif

RENFORCER LES PARTENARIATS ET LES COLLABORATIONS

#### Actions

**8** Assurer la continuité des actions avec le réseau de la santé

**9** Développer des ententes de référence

**10** Développer des activités de sensibilisation et de partage d'expertises

# Défi 1

## Améliorer l'expertise organisationnelle

Tant sur le plan local que régional, ainsi que dans l'ensemble de l'organisation, il est essentiel que le SPVM s'engage à déployer des actions qui viendront augmenter l'expertise et l'engagement de tout son personnel concernant les interventions auprès de personnes en crise ou mentalement perturbées.

### Objectif

**DOTER L'ORGANISATION DE MOYENS POUR SOUTENIR LE TRAVAIL DES POLICIERS**

Quatre actions sont envisagées pour atteindre cet objectif. Toutes situées en amont des interventions policières de première ligne, elles visent à les faciliter. Elles permettront donc de mieux soutenir les policiers dans leur travail, que ce soit sur le plan du suivi opérationnel et stratégique de la problématique ou, encore, de la conception et de la mise en place de moyens adaptés aux situations rencontrées.

### Action

#### **1 Assurer la coordination stratégique et opérationnelle des interventions policières**

Dans une perspective d'amélioration continue des pratiques et d'organisation apprenante, la coordination stratégique et opérationnelle des interventions auprès des personnes en crise ou mentalement



Artiste: Guy Richard

perturbées sera systématisée afin d'assurer une vigie de la situation sur le terrain et du déploiement des mesures prévues dans ce plan d'action.

La coordination sera sous la responsabilité d'un cadre supérieur, qui veillera au suivi stratégique, à la réalisation du plan d'action, au développement des mesures et à la cohérence des actions. Pour mener à bien son mandat, ce cadre sera appuyé par des membres du personnel ayant développé une forte expertise sur le sujet, et par deux comités stratégiques – l'un composé de gestionnaires et de conseillers du SPVM (le comité directeur), et l'autre composé de professionnels de diverses organisations ayant des compétences en santé mentale<sup>8</sup> (le comité expert).

Le comité directeur permettra d'assurer la compréhension et l'appropriation du dossier au sein de l'organisation. Il suscitera également les échanges en vue de conserver une vigie continue sur les opérations, de partager les meilleures pratiques et d'obtenir le portrait de l'évolution de la situation.

Le comité expert favorisera la mise en commun des informations, ainsi que le partage des expériences et des expertises entre les membres (p. ex. : partenariat, formation, etc.).

Enfin, cette coordination s'intégrera à la « Structure de vigilance organisationnelle » du SPVM<sup>9</sup>.

### Action

#### **2 Encourager et soutenir le développement d'initiatives locales**

Les 33 postes de quartier (PDQ) du territoire qui assurent la sécurité quotidienne des quartiers occupent une position névralgique pour établir des partenariats fonctionnels avec les communautés locales et, ainsi, maximiser l'impact de leurs interventions. De plus, ils ont un rôle clé à jouer dans l'optimisation de leurs pratiques, de même qu'en matière de sensibilisation et d'information sur les réalités du travail policier – tant auprès des partenaires que des citoyens. Dans un souci d'efficacité, des initiatives locales seront encouragées pour garantir de meilleures pratiques et une plus grande continuité entre les services des divers secteurs concernés.



Artiste: Dinh Duong Nguyen

Déjà, au fil des ans, plusieurs postes de quartier ont eu d'excellentes initiatives pour améliorer les répercussions de leurs activités courantes en lien avec les personnes mentalement perturbées (p. ex., en rendant plus fluides les collaborations avec les partenaires institutionnels et communautaires de leur territoire). Malheureusement, plusieurs de ces initiatives sont méconnues et ne profitent donc pas à l'ensemble des policiers.

Afin de remédier à la situation, les expériences des différents PDQ seront recensées pour être ensuite partagées avec les autres unités. Dans cette foulée, des informations sur les moyens disponibles pour être plus efficaces sur le plan local seront diffusées. Cela se traduira notamment par une mise en commun des meilleures pratiques pour établir les

8. Plus spécifiquement, indiquons que ces professionnels proviendront du milieu de la santé et des services sociaux, de la justice, de l'éducation (formation policière) et de la recherche universitaire.

9. Voir à ce sujet le document *Structure de vigilance organisationnelle: un partenariat authentique pour une approche concertée*, disponible sur le site Internet du SPVM: [<http://www.spvm.qc.ca/upload/documentations/structure-vigilance.pdf>].

# Défi 2

## Développer les habiletés policières



Artiste : José Bernard

16 priorités locales ou pour faire face aux situations problématiques et aux cas récurrents. De plus, un soutien sera offert aux PDQ en vue d'encourager la tenue d'activités locales pour sensibiliser tant les policiers, les partenaires et l'ensemble de la population aux diverses réalités policières liées aux personnes en crise ou mentalement perturbées.

### Action

#### 3 Réviser et actualiser les procédures

Au cours des trois prochaines années, les procédures internes en lien avec les différents aspects des interventions auprès de personnes mentalement perturbées ou en crise seront revues et actualisées : un effort sera alors investi en vue de faciliter la compréhension de ces procédures et

leur application. Les liens avec les autres procédures seront également clarifiés en vue d'assurer la cohérence des interventions, surtout lorsque des problématiques se juxtaposent.

Cette mise à jour est rendue nécessaire compte tenu de la variation des devoirs et les pouvoirs des policiers selon les situations rencontrées. De plus, ces procédures doivent continuer d'évoluer au fil du temps, pour prendre en compte les changements législatifs, les ententes avec des partenaires ou les changements dans les façons de faire.

### Action

#### 4 Explorer les moyens d'adapter les données opérationnelles à la problématique

Afin d'obtenir un portrait en temps réel (nombre d'interventions, raisons des interventions, temps d'intervention, dénouement, etc.) et pour mieux cibler la réponse à adopter, il est important d'avoir des indicateurs de suivi à même les données opérationnelles policières qui permettront de distinguer facilement ces interventions des autres. De plus, ces données opérationnelles doivent contenir des informations qui pourront guider les policiers dans leurs interventions (ceci est particulièrement impératif lorsqu'il y a des appels répétitifs pour une même situation).

La présente action vise ainsi à explorer les possibilités d'implantation de tels indicateurs de suivi. Par ailleurs, l'adaptation des données opérationnelles à la problématique soulève des enjeux éthiques et légaux, de même qu'un défi technologique : cela nécessitera donc un travail important de documentation, de réflexion et de consultation.

Ce deuxième défi aborde l'acquisition des connaissances et des habiletés spécifiques que commandent certaines situations impliquant des personnes en crise ou mentalement perturbées. Il répond aux enjeux des compétences des policiers dans un contexte où l'impact recherché par les interventions se situe au-delà d'une résolution à court terme.

### Objectif

#### RENDRE PLUS EFFICACES LES INTERVENTIONS POLICIÈRES

Les trois actions envisagées pour atteindre cet objectif visent une meilleure formation générale des policiers et le développement de leur expertise. Dans ce cadre, les actions incluent une formation plus ciblée pour répondre à des besoins spécifiques, le déploiement d'équipes désignées pour répondre à des besoins précis et la création d'outils aidant à la prise de décision.

### Action

#### 5 Assurer le déploiement d'équipes désignées

La documentation sur les meilleures pratiques policières à l'égard des personnes mentalement perturbées ou en crise en parle amplement : l'amélioration de la réponse policière passe également par le déploiement d'équipes désignées qui ont pour mission d'améliorer la complémentarité des interventions des policiers avec celles des autres partenaires agissant auprès de ces personnes<sup>10</sup> (principalement les partenaires institutionnels et communautaires du réseau de la santé et des services sociaux<sup>11</sup>). Au cours des trois prochaines années, deux équipes désignées seront donc déployées à cet effet.

La première équipe est déjà en fonction depuis juin 2012 dans le cadre d'un projet pilote : il s'agit de l'Équipe de soutien aux urgences psychosociales (ESUP), qui est formée de patrouilles mixtes – c'est-à-dire d'un agent-patrouilleur en uniforme et d'un intervenant du réseau de la santé. Le rôle de cette équipe est de soutenir le travail des policiers de première ligne lors de leurs interventions auprès de personnes mentalement perturbées, une fois les lieux sécurisés. Puisque chaque intervenant de la patrouille mixte joue un rôle qui s'inscrit à l'intérieur de son mandat, les actions sont concertées<sup>12</sup>. Dans le cadre de ce plan d'action, les retombées de l'ESUP seront évaluées et, selon les résultats obtenus, sa consolidation sera étudiée.

Une deuxième équipe désignée sera implantée à Montréal à partir de 2013 : il s'agit des patrouilles RIC – Réponse en intervention de crise<sup>13</sup>. Ces patrouilleurs recevront une formation spécifique, sur une base volontaire, portant sur l'intervention auprès de personnes en crise grave ou aiguë. Déployés sur

10. Randy Borum, et autres, « Comparing outcomes of major models of police responses to mental health emergencies », *Psychiatric Services*, vol. 51, no 5, 2000, p. 645-649.

11. Trois principaux modèles d'équipes désignées sont reconnus en la matière. À Montréal, ces trois types d'équipes complémentaires existeront simultanément sur le terrain. En plus des deux équipes désignées SPVM (l'ESUP et les patrouilleurs RIC), les patrouilleurs pourront continuer de contacter 24 heures sur 24 l'équipe Urgence Psychosociale-Justice (UPS-J), créée en 1996 sous l'égide du Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance : cette équipe est formée d'intervenants sociaux qui peuvent se déplacer pour venir estimer la dangerosité d'une personne en lien avec l'application de la loi P.38.001, ou pour soutenir les policiers dans leurs interventions en faisant appel aux ressources du milieu.

12. Chaque intervenant agit à l'intérieur des balises organisationnelles et légales de son organisation. Cette formule d'équipe mixte est inspirée de ce qui se fait déjà dans plusieurs autres villes en Amérique du Nord, depuis plus d'une décennie.

13. Cette idée des patrouilleurs de Réponse en intervention de crise (RIC) est inspirée du modèle du « Crisis Intervention Team (CIT) » développé en 1988, à Memphis (Tennessee, États-Unis). Plusieurs centaines de services de police en Amérique du Nord ont des patrouilleurs qui ont reçu la formation du programme CIT.

# Défi 3

## Créer, maintenir et améliorer les interfaces entre les milieux

l'ensemble du territoire, l'objectif de ces patrouilleurs RIC est de se rendre sur les lieux des appels d'urgence impliquant des personnes en crise, en vue de contribuer à désamorcer les situations; hors de ces situations, les patrouilleurs poursuivront leur travail habituel. Dans sa forme achevée, il est prévu d'assurer la disponibilité 24/7 de ces patrouilleurs, pour intervenir auprès de personnes en crise, qui présentent un danger grave ou immédiat.

### Action

#### 6 Déployer des activités et des outils de sensibilisation, d'information et de formation

Avec le souci constant d'améliorer en continu les pratiques policières, des activités et des outils de sensibilisation et d'information ont été développés et diffusés depuis plusieurs années. Dans le cadre de la réalisation de ce plan d'action – qui mise notamment sur l'amélioration des pratiques policières –, des efforts seront de nouveau investis en ce sens.

Les activités et les outils seront rendus accessibles en fonction des enjeux que cette problématique soulève, de la complexité que peuvent représenter ces interventions et de l'importance de les adapter aux nouvelles façons de faire. Le principal objectif est de rejoindre le plus grand nombre de personnes possible au sein de l'organisation afin qu'elles s'approprient la problématique et qu'elles s'investissent dans les actions mises en place.

Ainsi, au cours des trois prochaines années, différentes stratégies de diffusion seront utilisées pour garantir une transmission plus efficace des connaissances et des informations pertinentes à l'ensemble du personnel du SPVM (p. ex., portail de formation en ligne CAMPUS, présentation par des experts de contenu, partage de connaissances entre pairs, messages envoyés aux patrouilleurs en fonction sur

les postes de travail mobiles dans les véhicules du SPVM, appels simulés, etc.). Différents sujets en lien avec la problématique seront traités (p. ex., techniques pour désamorcer les crises par le dialogue, négociation, résolution de problèmes, informations sur les partenaires, évaluation de la dangerosité, présentation du cadre législatif, etc.).

### Action

#### 7 Développer les habiletés des enquêteurs

En plus des équipes désignées et des outils de sensibilisation et d'information, un effort sera également investi dans la bonification des habiletés des enquêteurs en matière d'interventions auprès de personnes mentalement perturbées.

D'une part, les enquêteurs seront sensibilisés aux particularités que ces dossiers soulèvent, compte tenu de la diversité des situations auxquelles ils peuvent faire face. D'autre part, un accent sera mis sur le développement de stratégies de communication pour interagir adéquatement avec des personnes mentalement perturbées – qu'elles soient suspectes, victimes ou témoins. Une telle formation existe déjà ailleurs et elle répond à un besoin exprimé par des enquêteurs du SPVM: elle mettra prioritairement sur l'amélioration de leurs habiletés à dégager le renseignement nécessaire à l'enquête, lequel n'est pas toujours simple à obtenir de la part de personnes mentalement perturbées (c'est notamment le cas lorsqu'une personne est déficiente intellectuellement ou qu'elle est délirante).

Ce troisième défi concerne les collaborations et les partenariats, essentiels pour favoriser la continuité des services par un partage des expertises. Il est important de développer, d'enrichir et de formaliser ces partenariats afin de faciliter l'accès à des services adaptés aux personnes mentalement perturbées qui font l'objet d'une intervention policière – que ce soit sur le plan de la justice, de la santé ou du soutien dans la communauté.

### Objectif

#### RENFORCER LES PARTENARIATS ET LES COLLABORATIONS

Les actions envisagées pour atteindre cet objectif portent sur les relations à établir avec les partenaires. Elles se situent sur trois plans: coordination stratégique des services, collaboration directe sur le terrain et sensibilisation des partenaires et des policiers aux rôles et aux responsabilités de chacun.

### Action

#### 8 Assurer la continuité des actions avec le réseau de la santé

Les besoins ont été identifiés et une entente a déjà été établie, afin d'arriver à une plus grande complémentarité des actions auprès des personnes faisant l'objet d'une intervention policière et présentant divers facteurs de vulnérabilité – dont un état mental perturbé. C'est ainsi qu'une structure de coordination commune entre l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et le SPVM sera mise



Artiste: Ginette Sorel

en place: elle favorisera les actions pluridisciplinaires, les initiatives communes et la concertation des réseaux.

Cette structure comportera deux niveaux. Le premier niveau sera occupé par un comité d'orientation stratégique, formé de décideurs ayant la préoccupation et la capacité de mobiliser les ressources en vue d'assurer les services requis sur le terrain. Le second niveau de coordination sera opérationnel: il assurera le suivi direct des services destinés aux personnes présentant des facteurs de vulnérabilité sur le plan biopsychosocial, toujours afin de faciliter la collaboration entre les deux réseaux et de favoriser une amélioration continue.

14. Le syndrome des «portes tournantes» peut être décrit ainsi: la réadmission fréquente des patients dans des services d'urgence.

## Action

### 9 Développer des ententes de référence

Pour des besoins et des services mieux arrimés, cette action vise à diversifier les ressources vers lesquelles les policiers peuvent diriger les personnes auprès de qui ils interviennent: ceci permet d'offrir des choix appropriés en vue de prévenir le syndrome des «portées tournantes»<sup>14</sup>, de développer des interventions policières mieux adaptées, et d'éviter que l'état des personnes ne s'aggrave (cela, grâce à un meilleur suivi de la part des partenaires).

De plus, en établissant des ententes formelles, on améliore la communication entre les partenaires, puisque les balises de la collaboration sont bien définies, tout comme le sont, à l'intérieur des normes légales, les règles de partage d'information entre les organisations.

Ce type d'entente précieuse existe déjà. Cependant, on n'y traite souvent que d'un aspect des possibilités de collaboration; de plus, ces ententes sont souvent prises de façon individuelle (ainsi, même si un service couvre plusieurs PDQ, un seul d'entre eux peut avoir conclu une entente de ce type); enfin, la portée de certaines se trouve réduite du fait qu'elles sont méconnues, tant des policiers que des services concernés. Dans le cadre de cette action, les ententes existantes seront recensées et, au besoin, bonifiées.

## Action

### 10 Développer des activités de sensibilisation et de partage d'expertises

Il apparaît primordial de multiplier les activités de sensibilisation et de communication entre les policiers, les partenaires, les citoyens, les personnes mentalement perturbées et leur famille, en vue de mieux faire connaître les rôles et responsabilités de chacun. De cette façon, les citoyens et les partenaires connaissent mieux les paramètres des interventions policières auprès d'une personne en crise ou mentalement perturbée; quant aux policiers, ils peuvent ainsi se familiariser avec les différents services offerts par d'autres secteurs (santé, justice, etc.), tout en approfondissant leurs connaissances de la problématique de santé mentale et de déficience intellectuelle: ils sont alors à même de constater ce que peuvent vivre les personnes qui en sont affectées, ainsi que leurs proches.

Dans un contexte où il est fréquent que les policiers et les partenaires interviennent auprès des mêmes personnes, il est essentiel qu'une certaine cohérence soit assurée dans les interventions des uns et des autres, tant pour les personnes dont l'état mental est perturbé que pour leur famille: une meilleure connaissance et une reconnaissance mutuelle du travail de chacun permettront de faciliter cette cohérence. Cela se fera dans le cadre de diverses activités telles que: formations croisées, ateliers de travail, participation à des conférences, diffusion de témoignages, création et partage de divers outils de communication.

Ce plan d'action stratégique 2013-2015 témoigne des possibilités d'innovation mises de l'avant par le SPVM. D'une part, il lui permet – à l'intérieur des balises de son mandat – de mieux répondre aux besoins des personnes mentalement perturbées, de leur famille et de l'ensemble de la population. D'autre part, ce plan consolide les liens du SPVM avec les nombreux partenaires qui jouent un rôle clé dans le cadre de cette problématique.

La réalisation de ce plan vient en ce sens compléter ce qui se faisait déjà bien: on verra ainsi se renforcer les efforts déjà investis par l'organisation, depuis plusieurs décennies, afin d'améliorer les outils d'intervention, les compétences particulières à l'égard de cette problématique et les collaborations avec les divers partenaires. L'objectif premier demeure encore et toujours l'adaptation des réponses aux besoins des personnes mentalement perturbées ou en crise afin qu'elles obtiennent le soutien pertinent à leur situation, peu importe leur trajectoire. C'est pourquoi les actions mises en place favorisent la contribution de l'ensemble du personnel à la réalisation des différents mandats.

On l'a vu, les défis de l'intervention auprès de personnes en crise ou mentalement perturbées sont nombreux et il n'y a pas de réponse unique. Cependant, lorsque bien établies, les solutions mises en place permettent de multiplier les effets bénéfiques tant auprès des usagers et de leur famille, qu'auprès des intervenants des milieux concernés; santé et services sociaux, justice, sécurité publique, etc. C'est en multipliant les efforts que l'on pourra offrir le meilleur de l'organisation à l'ensemble de la population.



Artiste: Tina M. Sealy

# Annexe 1

## SITUATIONS POLIÈRES IMPLIQUANT DES PERSONNES MENTALEMENT PERTURBÉES OU EN CRISE

Voici un aperçu des situations auxquelles les policiers font face.

---

### SITUATIONS METTANT EN CAUSE DES PERSONNES EN DÉTRESSE :

- Personne suicidaire
- Personne qui met en danger son intégrité physique
- Personne confuse dans l'espace public
- Personne isolée qui ne peut recourir elle-même aux services dont elle a besoin
- Personne qui veut se faire admettre dans un hôpital
- Personne blessée
- Personne portée disparue qui a besoin de soins
- Personne en délire qui imagine des menaces contre elle
- Personne faisant des appels répétitifs au 911

---

### SITUATIONS LIÉES À DES PERSONNES AVEC UN ÉTAT MENTAL PERTURBÉ ET QUI SONT PERÇUES COMME POUVANT 1) COMMETTRE UN DÉLIT OU UN CRIME OU 2) REPRÉSENTER UN DANGER :

- Personne en crise ou présentant un comportement inquiétant, signalée par des proches ou des tiers qui, parfois, craignent pour leur sécurité
- Personne en crise ou menaçante dans une institution publique (CSSS, milieu d'accueil, institution scolaire, etc.)
- Personne qui a commis ou est soupçonnée d'avoir commis un délit ou un crime contre des biens ou une personne, et qui présente un comportement anormal
- Personne en crise et armée (p. ex. : barricadée ou non dans différents milieux)
- Personne en bris d'ordonnance (de traitement, d'évaluation, etc.)
- Personne en fugue ou en évasion de garde légale
- Personne gisant dans l'espace public

---

### SITUATIONS OÙ LES VICTIMES PARAISSENT AVOIR UN ÉTAT MENTAL PERTURBÉ :

- Personne victime d'une infraction alléguée ou d'un autre incident (p. ex. : accident routier, agression sexuelle, etc.)
- Personne qui vit une situation d'abus (p. ex. : fraude, etc.)

---

### SITUATIONS OÙ LES PERSONNES DONT L'ÉTAT MENTAL EST PERTURBÉ SONT TÉMOINS D'UN ÉVÉNEMENT DÉLICTEUEL

- Personne confuse dont le témoignage apparaît peu crédible

## Équipe de réalisation

### Réalisation

Isabelle Billette, conseillère en planification,  
Section de la recherche et de la planification  
Michael Arruda, agent conseiller,  
Section relations avec la communauté

### Comité de travail

Line Chainey, sergent-détective,  
Section relations avec la communauté  
Marie-Michèle Daigneault, avocate,  
Service des affaires juridiques  
Clive Olivier, agent, Section relations  
avec la communauté  
Samuel Riché, conseiller à la formation,  
Section des stratégies d'apprentissage,  
CAMPUS, R&D  
Pierre Savard, commandant,  
Section vigie des pratiques policières  
Laval Villeneuve, inspecteur,  
Section vigie des pratiques policières

### Direction du projet

Vincent Richer, commandant,  
Section relations avec la communauté

### Responsable stratégique

Fady Dagher, inspecteur-chef,  
Développement des processus d'innovation  
et des pratiques opérationnelles, mandataire  
organisationnel du dossier Santé mentale

### Édition

Isabelle Lefebvre, conseillère en communication,  
Section des communications corporatives

### Coordination graphique

Geneviève Houde, chargée de compte  
en communications visuelles,  
Section des communications corporatives

### Illustrations

Les Impatients

### Révision linguistique

Françoise Labelle

### Graphisme

Quatre-Quarts

### Impression

Imprimerie R.M. Hébert

ISBN : 978-2-922389-25-8

Un merci tout spécial à Lorraine B. Palardy,  
directrice générale, Bibiane Cayouette, chargée de  
projets/promotion et Dario Bivona, tous de l'organisme  
Les Impatients, pour leur précieuse collaboration.

