

# VOUS POUVEZ Y ARRIVER:



Une trousse d'outils pratiques pour l'évaluation des programmes d'intervention policière et de prévention de la criminalité dans la collectivité



Stratégie nationale  
sur la sécurité communautaire  
et la prévention du crime

National Strategy  
on Community Safety  
and Crime Prevention

Canada

Cette trousse d'outils est réalisée à l'aide du financement du Centre national de prévention du crime (CNPC) et Solliciteur général du Canada, Ottawa (Ontario) et avec le soutien de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP). Le Service de police d'Ottawa était le chargé de projet. Les opinions exprimées sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les politiques ou les positions du CNPC, de l'ACCP, du Solliciteur général du Canada ou du Service de police d'Ottawa.

## ***L'équipe du projet:***

- ❑ **EDUCON Marketing and Research Systems**  
Sandra Gail Walker, Toronto (Ontario) – gestionnaire de projet  
(416) 466 - 0159  
Jason Walker, Ottawa (Ontario)
- ❑ **ABCsolutions, Inc.**  
Chris Walker, Toronto (Ontario)
- ❑ **Carol Johnson**, directeur général  
Préoccupation criminalité (Crime Concern), Toronto (Ontario)
- ❑ **Jean Sauvageau**, professeur adjoint  
Université Saint - Thomas  
Programme de criminologie, Fredericton (N.-B.)

**For additional copies contact:**

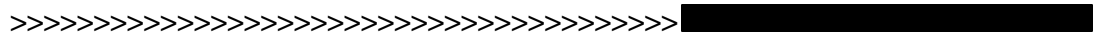
The National Crime Prevention Centre  
Department of Justice Canada  
284 Wellington Street  
Ottawa, Ontario  
K1A 0H8  
Telephone: 1-800-302-NCPC/CNPC  
Fax: 613 952 3515  
Web-site/Site Web: <http://www.crime-prevention.org>

**Pour des copies supplémentaires,  
veuillez contacter:**

Centre national de prévention du crime  
Ministère du la Justice Canada  
284, rue Wellington  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H8  
Téléphone: 1-800-302-NCPC/CNPC  
Télécopieur: 613 952 3515

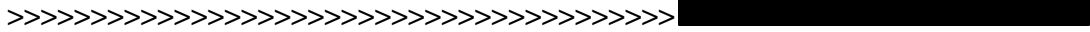
ISBN Anglais: J2-180/2001E  
0-662-30983-9

Français: J2-180/2001F  
0-662-86178-7



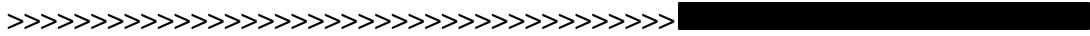
# Table des matières

Avant-propos.....	4
Remerciements.....	5
Le cheminement jusqu'à maintenant.....	5
L'approche appliquée à la préparation de cette trousse d'outils.....	8
<b>Chapitre un – Compréhension de l'évaluation.....</b>	<b>14</b>
1.1 Explication de l'évaluation.....	16
1.2 Pourquoi la faire?.....	20
1.3 Qui peut la faire?.....	22
1.4 Quand est-elle utile?.....	25
<b>Chapitre deux – Commençons.....</b>	<b>28</b>
2.1 Il faut confirmer les buts du programme.....	30
2.2 Description du programme.....	32
2.3 Identification des intervenants.....	37
2.4 Le programme peut-il être mesuré?.....	39
<b>Chapitre trois – Application de votre concept.....</b>	<b>46</b>
3.1 Choix et élaboration des bons outils de collecte de données.....	48
3.2 Collecte des données dont vous avez besoin.....	68
3.3 Que révèle l'information?.....	69
<b>Chapitre quatre – Rédaction et communication des résultats.....</b>	<b>78</b>
4.1 Regroupement des renseignements.....	80
4.2 Élaboration d'un style convenable de rapport.....	81
4.3 Communication du message exact.....	85
4.4 Balises pour utiliser au mieux les résultats.....	86
4.5 Quelle est la suite?.....	88



<b>Annexes</b> .....	<b>90</b>
5.1 Exemples de formules et de questionnaires. ....	92
5.2 Exemples décrivant les résultats .....	112
5.3 Glossaire.....	120
5.4 Références utiles pour l'évaluation.....	130
5.5 Indicateurs de rendement pour orienter l'évaluation de la prévention de la criminalité.....	134
5.6 Liste des collaborateurs.....	142





# Remerciements

**C**ette trousse d'outils est formulée à l'intention du praticien de la prévention de la criminalité et elle lui est dédiée. Le présent guide est formulé à votre intention si vous travaillez aux fins de l'application de la loi ou de la surveillance de quartier, ou si vous collaborez avec un groupe d'action communautaire, un organisme de service jeunesse, une école ou un club de femmes, organisme de services aux victimes, en milieu urbain ou rural, ou dans une région éloignée.

Au début, nous avons demandé un large éventail de conseils à des experts de l'évaluation et de la prévention de la criminalité, des services de police, des collectivités et des groupes d'entreprises dans le monde entier. L'étape du projet pilote comportait 12 services de polices et groupes communautaires de partout au pays. Leurs commentaires nous ont grandement aidé à orienter notre cheminement en vue de préparer cette trousse d'outils. Nous remercions tous les intervenants. Une liste des particuliers et des organismes qui ont participé aux étapes de collecte des données de ce projet est ajoutée en Annexe 5.6.

## L'ÉQUIPE

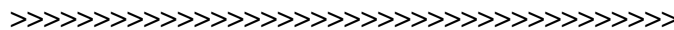
# Le cheminement jusqu'à maintenant

**L**e projet comprend deux étapes approfondies qui ont mené à l'élaboration de cette « trousse d'outils », une ressource d'évaluation à l'usage des services de police canadiens et des groupes communautaires qui collaborent avec eux, afin de les aider à évaluer leurs initiatives de solution de problèmes et de prévention de la criminalité. EDUCON Marketing and Research Systems de Toronto (Ontario) Canada a élaboré ce projet confié à M<sup>me</sup> Linda Rainey et à M<sup>me</sup> Gail Johnson, Service de police d'Ottawa (Ontario) Canada. Gail Walker, présidente d'EDUCON, a été gestionnaire du projet. Le Centre national de prévention du crime, Ottawa (Ontario) Canada, a financé le projet.



**Ce projet comprenait deux étapes qui ont mené à la rédaction de la trousse**

1. La première étape a donné un rapport distinct sur les éléments constitutifs de l'évaluation d'un programme (Building Blocks Towards Program Evaluation) qui a ciblé l'examen d'Internet et de la documentation, des entrevues avec des services de police, des collectivités, des entreprises et divers experts pour déterminer les guides - trousse d'outils « ultramodernes » d'évaluation auto-orientée de programmes, ainsi



qu'une analyse des quelques évaluations disponibles de programmes de prévention de la criminalité présentées par des services de police.

2. La deuxième étape a donné un autre rapport sur les indicateurs de rendement en prévention de la criminalité (Crime Prevention Performance Indicators) à la suite d'entrevues approfondies avec des experts et des praticiens de la prévention de la criminalité. Les connaissances de l'évaluation, de la méthodologie et des indicateurs de rendement pertinents de notre ÉQUIPE en prévention de la criminalité ont aussi été considérées, et il y a eu un examen détaillé d'Internet et de la documentation.

L'examen de la documentation et les sommaires des diverses entrevues révèlent de toute évidence que nous vivons dans un monde où les indicateurs traditionnels (p. ex., taux de criminalité, demandes de service, cotes de crainte de la criminalité) et non traditionnels (p. ex., activité accrue des citoyens dans des domaines évités auparavant, moins de graffitis) peuvent servir à examiner les réalisations.

Les programmes de prévention de la criminalité existent en fait à deux paliers. Il y a d'abord *l'infrastructure du programme* qui tient compte, notamment, du personnel bénévole et rémunéré, du détachement des agents de police, des groupes consultatifs ou des conseils d'administration, du matériel, de l'espace de travail et des séminaires de formation. Il y a **ensuite** la *structure opérationnelle*, c'est-à-dire les activités et événements divers qui composent la raison d'être du programme. Nous avons donc retiré des constatations de notre recherche des indicateurs de rendement (IR) particuliers à chaque palier. Il s'agit à notre avis d'indicateurs à considérer si vous voulez évaluer une initiative de prévention de la criminalité issue d'un service de police ou de la collectivité.



Lors de l'évaluation de vos programmes de prévention du crime, vous pourrez utiliser les indicateurs de rendement ci-contre.

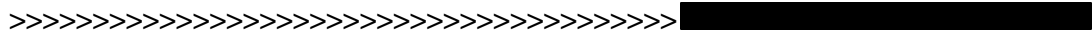
Les voici :

#### Indicateurs de rendement

IR de l'infrastructure	IR de la structure opérationnelle
Engagement policier	Indications d'incivilité et de désordre
Participation communautaire	Sentiment d'insécurité
Sensibilisation communautaire	Victimisation réitérée
Participation entre organismes Coopération/partenariat	Rétroaction communautaire

Un sommaire des indicateurs de rendement déterminés dans le deuxième rapport est ajouté en Annexe 5.5 et un exemplaire du document complet en version Adobe Acrobat est disponible sur le CD ci-joint.





## Une chose à retenir

Au cours des dix à quinze dernières années, certains services de police au pays ont mis en place une approche de résolution de problèmes liés à la prestation de leurs services en général et plus précisément en matière de prévention du crime. Dans certains cas, c'est l'approche axée sur le problème qui a été adoptée avec son processus de résolution de problème en quatre étapes – c.-à-d. SARA. D'autres services ont pour leur part modifié cette approche pour mieux servir leur environnement opérationnel (p. ex. la GRC et la police provinciale de l'Ontario).

Peu importe le modèle utilisé, la dernière étape comprend toujours une quelconque forme d'évaluation pour vérifier si l'activité a eu l'effet escompté sur le problème. En d'autres termes, elle sert de rétroaction au service de police pour lui indiquer à quel point la mesure adoptée est efficace. Cette étape est importante, mais elle n'équivaut pas à mener une évaluation du programme. Le processus d'évaluation, comme vous le verrez, est beaucoup plus complexe et complet que l'étape d'évaluation des modèles de résolution de problème.



## Comment l'information est-elle présentée

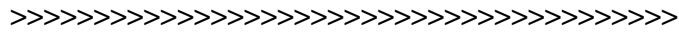
**N**ous n'avons pas l'intention de vous ennuyer, de vous frustrer ou de vous faire perdre votre temps. Autrement dit, nous voulons une présentation de l'information facile à suivre, raisonnablement simple à appliquer, agréable à lire, et qui tient compte de la capacité du lecteur d'entreprendre une évaluation significative et utile.

*Voici comment nous prévoyons y arriver :*

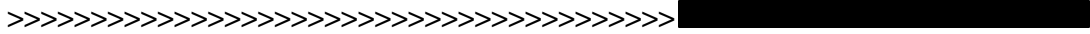
- Faire un effort supplémentaire pour arriver rapidement au point, le plus brièvement possible. Organiser à cette fin ce que nous voulons exprimer en quatre chapitres soutenus d'exemples très pratiques dans le corps du rapport, et ajouter une série d'annexes.
- Donner si nécessaire des exemples pratiques de programmes pour expliquer les concepts de l'évaluation. Cibler nos exemples sur le sujet d'intérêt, la prévention de la criminalité, et maintenir ainsi le lecteur dans la bonne direction en renforçant sa réflexion dans ce domaine.
- Présenter de « **très bonnes idées – TBI** » et de « **très bons exemples – TBE** » aux volets outils et concepts de l'évaluation. Nous sommes d'avis que la logique d'un guide est avant tout de ne pas réinventer la roue.
- Expliquer au lecteur comment afficher ses résultats finals pour les communiquer visuellement. « Voir » à l'aide d'exemples peut parfois épargner quelques centaines de mots de description. L'une de nos annexes aide donc le lecteur à utiliser des tableaux, des graphiques et des graphiques circulaires pour communiquer le message. Autrement dit, nous espérons que vous irez de l'avant et utiliserez ces exemples intégralement ou que vous les modifierez selon vos besoins.
- Ajouter différents symboles, images et icônes que nous utiliserons pour attirer votre attention, faire passer le message et souligner l'importance d'une idée dont il est question. Vous avez déjà rencontré notre mascotte, **Ben Savati**, *il se trouve à proximité d'idées et d'exemples clés sur lesquels nous désirons attirer votre attention.*
- Insérer un CD dans la pochette intérieure à la fin du rapport pour ceux qui veulent travailler avec la version électronique du guide. Les fichiers du CD sont en format « pdf », ils comprennent le guide intégral, toutes ses TBI sur les concepts de l'évaluation et les TBE de modèles d'évaluation de programme, de sondage, de feuille de pointage, de liste de vérification et de tableaux. Adobe Acrobat, c'est tout ce qu'il faut et... voilà! – le tour est joué! Le guide complet d'accès et d'utilisation facile pour vous.
- Finalement, il est important de noter que ce guide a été l'objet d'un projet pilote dans certains services de police et organismes communautaires partout au pays (notamment : Victoria (C.-B.), Nanaimo (C.-B.), Calgary (Alb.), Prince Albert (Sask.), Orillia (Ont.), Ottawa (Ont.), Tyendinaga Mohawk Territory (Ont.), Toronto (Ont.), Montréal (Qc), Fredericton (N.-B.) et Coleharbour (N.-É.)). Il était important que nous élaborions un guide qui serait facile à comprendre et à mettre en œuvre et qui produirait des évaluations utiles. Les résultats finals de ce



**Ben Savati**  
vous  
indiquera les  
points clés  
tout au long  
de votre  
lecture



projet pilote sont intégrés et nous sommes d'avis qu'ils soutiendront la crédibilité et la fiabilité de la matière dont vous entreprendrez la lecture. [*L'Annexe 5.6 comprend une liste des participants des projets pilotes.*]



## Icônes utilisées pour souligner les idées, les concepts et les exemples clés



**Ben Savati** est notre mascotte amicale qui prendra diverses poses dans ce document *à titre de guide insistant sur les points clés.*



L'icône **TBI** vous indique les **très bonnes idées** qui amélioreront, à notre avis, votre évaluation.

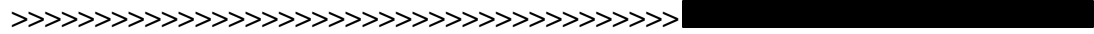
L'icône **TBE** indique les **très bons exemples** qui, selon notre expérience, vous aideront à concevoir et à réaliser votre évaluation.



---

Sonia, Williams, Toronto, a conçu certaines des icônes de cette trousse d'outils.

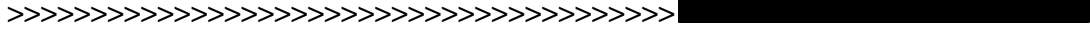




Finalem<sup>ent</sup>, les *six annexes* fournissent beaucoup d'information et d'exemples pratiques que vous pouvez photocopier ou modifier à partir du CD-ROM à l'aide d'Adobe Acrobat. La section 5.1 comprend les éléments suivants : un calendrier de travail, des formules issues de la logique du programme, des questionnaires et des listes à cocher et une liste de contrôle. La section 5.2 comprend des exemples de façons (tableaux, graphiques) que vous pouvez utiliser pour présenter vos résultats. Les sections 5.3 et 5.4 comprennent respectivement un glossaire et des références utiles. La section 5.5 donne un aperçu du rapport sur les indicateurs de rendement. Vous vous souvenez des huit IR dont il était question plus tôt ? Cet aperçu donne un peu plus de détails que ce qui était au cœur du rapport. Le document entier se trouve également sur le CD-ROM. La section 5.6 comprend une liste des personnes qui ont été consultées dans le cadre de ce projet.

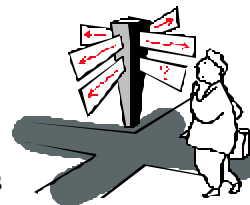






# Compréhension de l'évaluation

## 1.1 Explication de l'évaluation



Les programmes de prévention de la criminalité au Canada sont depuis longtemps l'affaire des services de police et des citoyens bénévoles et, depuis les 12 dernières années, l'accent est mis sur l'importance des partenariats par l'intermédiaire d'initiatives policières communautaires et d'initiatives axées sur les problèmes. Lorsqu'il s'agit d'évaluer ces programmes cependant, les intéressés ont rarement l'expérience pratique de l'évaluation et ne s'interrogent pas vraiment pour déterminer s'il faut entreprendre cette activité. Quand l'occasion se présente, que ce soit une demande ou une idée, ceux qui seraient engagés reculent donc souvent devant une telle perspective. Ne pas savoir ou comprendre ce qu'est une évaluation explique en partie l'hésitation. Alors, pourquoi ne pas commencer par là!

**L'évaluation est nécessaire à la réussite des initiatives de prévention de la criminalité. Réalisée correctement, l'évaluation peut être un outil de gestion logique, une plateforme pour obtenir le succès et corriger les erreurs, et un moyen de démontrer l'efficacité de l'investissement communautaire.**

Voici une définition pratique et élémentaire.

**L'évaluation est un processus d'examen d'un programme pour déterminer s'il atteint ses buts et objectifs à l'aide d'activités qui se déroulent comme prévu.**

Cette définition nous en dit en fait beaucoup sur ce qu'il faut faire au cours d'une évaluation, notamment :

- ❑ vérifier si les buts et objectifs du programme sont déterminés,
- ❑ identifier les diverses activités de ceux qui sont engagés dans le programme,
- ❑ préciser exactement les résultats finals prévus des activités du programme,
- ❑ concevoir une méthode pour obtenir l'information que vous voulez évaluer,
- ❑ analyser l'information pour tirer des conclusions sur le programme.

Autrement dit, la définition comprend : les raisons de faire quelque chose (buts et objectifs), ce qui est accompli en réalité (activités du programme), les résultats que nous attendons de ces activités (résultats finals), la description de ce qui est arrivé en fait (collecte des données) et ce que ces renseignements révèlent sur le programme (formulation des conclusions).

Cette définition s'applique très bien aux programmes de prévention de la criminalité d'un service de police ou d'un groupe de citoyens, ou les deux, par l'intermédiaire d'un certain partenariat. Nous constatons habituellement que ces programmes ont des buts et objectifs identifiables, des activités particulières et des attentes claires au sujet des résultats finals prévus.

























**N**ous commençons dans ce chapitre à accomplir le travail en soi – la conception de votre processus d'évaluation. L'évaluation fonctionne mieux si elle est planifiée et si vous établissez un processus qui vous aidera du début à la fin. Nous examinons dans ce chapitre les étapes essentielles à franchir pour confirmer quels buts seront considérés et comment les mesurer au mieux.

## **2.1 Confirmer les objectifs du programme**

- Chaque évaluation doit avoir des *buts* particuliers pour mesurer le progrès.
- L'évaluateur doit faire la différence entre le *processus* et les *répercussions* parce que les deux sont importants pour déterminer la réalisation – le succès du programme dans l'ensemble.
- Il est important d'établir ces buts avant le début du programme parce que l'évaluation permet ainsi de considérer le progrès dès le point de départ.

## **2.2 Décrire le programme**

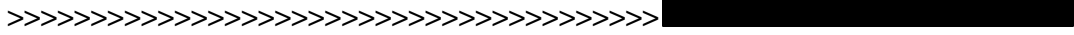
- L'étape suivante est la description de votre programme. Nous y arriverons en élaborant ce qu'on appelle un *modèle logique de programme*.
- Un modèle logique aide l'évaluateur à inscrire sur papier les éléments nécessaires au fonctionnement du programme, autrement dit, les ressources et les activités.
- Le modèle décrit ensuite les diverses activités qui découlent de ces ressources, les résultats prévus (c.-à-d. les résultats d'étape) et, en bout de ligne, les effets généraux que vous attendez du programme (c.-à-d. les répercussions).

## **2.3 Identifier les intervenants**

- Le modèle logique de votre programme doit mettre en évidence les principaux *intervenants*.
- Il est nécessaire d'identifier ces particuliers ou groupes dès le début parce qu'ils s'intéressent aux constatations de votre évaluation.
- Leurs attentes peuvent aussi avoir des répercussions sur le genre d'information que vous obtenez et les méthodes appliquées à cette fin.
- Certains intervenants ont souvent leur mot à dire dans la définition des buts qui motivent votre programme.

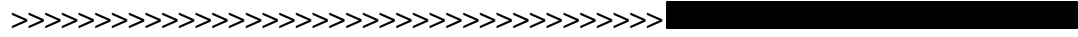
## **2.4 Le programme peut-il être évalué ?**

- Nous examinons enfin au chapitre deux le concept de la *mesure* des résultats d'étape de votre programme et nous décrivons les huit *indicateurs de rendement* qui sont élaborés pour orienter une évaluation de la prévention de la criminalité.
- Ces IR permettent d'obtenir de l'information pour l'analyse qui donnera des conclusions sur ce que le programme a réalisé jusqu'à maintenant.







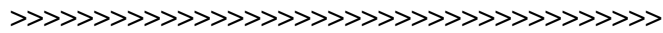


Les deux objectifs déterminent l'échéancier et le degré du changement prévu. Lorsque les inspections de sécurité dans les résidences sont achevées, l'objectif a aussi produit un **résultat d'étape**. Les résultats d'étape peuvent être classés sous un certain nombre de types différents d'activités, y compris :

- ❑ Donner de l'information (p. ex., présentation sur la prévention de la criminalité aux personnes âgées),
- ❑ Perfectionner des aptitudes (p. ex., aptitudes à refuser les drogues enseignées aux enfants de l'école élémentaire au cours d'un programme de sensibilisation aux dangers de la drogue, notamment, DARE ou VIP – valeurs, influences et relations avec ses pairs),
- ❑ Améliorer la qualité de vie de la collectivité (p. ex., davantage de personnes déambulent en soirée dans le quartier,
- ❑ Apporter des changements au milieu (p. ex., meilleur éclairage dans la rue et coupe des haies pour réduire le nombre d'endroits où les délinquants peut se dissimuler),
- ❑ Améliorer les services (p. ex., ouverture de centres – postes de police communautaires dans les quartiers résidentiels),
- ❑ Modifier des politiques dans divers secteurs d'une collectivité (p. ex., les propriétaires d'entreprises locales collaborent à l'élimination des graffitis sur leurs édifices),
- ❑ Donner une rétroaction au public sur les réalisations (p. ex., réunions annuelles à l'hôtel de ville pour faire rapport sur les résultats d'étape des diverses initiatives de prévention de la criminalité pendant l'année).

L'information sur les résultats d'étape pertinents est ensuite obtenue en appliquant diverses méthodes de collecte des données, notamment, des questionnaires, des entrevues, l'observation ou des rapports statistiques. Compte tenu des constatations de ces sources, l'évaluateur peut tirer des conclusions sur la portée des résultats d'étape.

Ceci dit, avant de commencer à élaborer votre évaluation, prenez le temps d'inscrire en particulier les divers buts et objectifs qui justifient votre programme. Vérifiez s'ils représentent vraiment l'intention originale lorsque le programme a été élaborée et décrivez-les de façon à ce qu'ils soient immédiatement mesurables au moment opportun.



## 2.2 Description du programme

Nous avons pu vous intéresser jusqu'à maintenant et vous songez à faire une évaluation. C'est très bien et nous vous aiderons en chemin.

### Ensuite?

#### Que faisons-nous maintenant?

- ☑ Vous voulez évaluer votre programme de prévention de la criminalité.
- ☑ Vous avez des buts et objectifs précis.
- ☑ Vous voulez faire l'évaluation, peut-être même avec l'aide d'autres personnes.
- ☑ Vous voulez obtenir de l'évaluation l'information la plus pertinente pour qu'elle soit utile à votre programme.
- ☑ Vous voulez que le processus complet soit simple et facile à appliquer le plus possible.

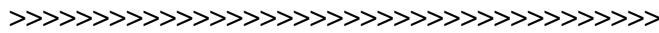
Voilà qui est logique. Commençons donc à décrire le programme en élaborant un **Modèle logique de programme**. C'est bien beau, mais qu'est-ce que ça veut dire? Un modèle logique est simplement un moyen de décrire le programme à évaluer en répondant à des questions dans quatre domaines distincts.



Les résultats d'étape sont les résultats de ce qui est fait et les extrants sont le nombre d'activités qui en découlent.

- Quelles sont les ressources nécessaires au fonctionnement du programme? Ce sont habituellement les **intrants** du programme, c'est-à-dire les choses et les personnes que vous affectez au fonctionnement du programme.
- Combien et quel genre d'activités découlent de ces intrants? Les évaluateurs parlent ici d'**extrants**, ou procédures appliquées à la suite du programme.
- Les diverses activités se sont-elles bien déroulées et ont-elles donné ce que vous attendiez? Voilà les **résultats intermédiaires ou d'étape** qui indiquent le degré d'efficacité de votre programme jusqu'à maintenant. Il est important de déterminer l'efficacité parce qu'elle indique si le programme est bien géré et elle détermine le rendement des divers éléments du programme. Parfois, un programme ne réussit pas à cause de son fonctionnement et les améliorations sont possibles en rajustant simplement ce processus.
- Enfin, le programme a-t-il eu des effets et, si oui, étaient-ils positifs, négatifs ou entre les deux? Ces effets sont les **répercussions** qui vous permettront justement de savoir si les ressources et les activités sont vraiment efficaces. Autrement dit, le programme remporte-t-il la palme ou non?

Lorsqu'il établit chacun des secteurs ci-dessus, l'évaluateur – le gestionnaire du programme peut démontrer comment le programme doit fonctionner et expliquer les résultats prévus. Le modèle peut ensuite servir à élaborer le processus d'évaluation qui mesurera le mieux ce que vous voulez savoir.



Vous pouvez préparer votre modèle logique de programme en réfléchissant à ce qu'il faut y mettre et à ce qui en découlera dans l'ensemble, sans oublier les buts et objectifs (eh oui, encore!), ajoutez un peu de patience, une feuille de papier, un crayon et une bonne gomme à effacer (vous voudrez peut-être changer quelque chose) et un tableau de deux pouces par quatre que vous tracez sur le papier. Oh! si vous voulez utiliser un ordinateur – n'hésitez pas! Vous inscrirez dans ce tableau les *intrants et les extrants, les résultats d'étape et les répercussions* du programme. *Il est important de garder à l'esprit que les quatre composantes de la logique de programme sont inter-reliées et qu'elles sont fondées sur la composante qui les précède.*



<b>Intrants</b>	<b>Extrants – efficience</b>	<b>Résultats d'étape – résultats</b>	<b>Répercussions – efficacité</b>
<u>Réponses</u> Qu'est-ce qui a été fait et pourquoi? Quelles ont été les ressources affectées?	<u>Réponses</u> Combien de choses ont été accomplies? Combien d'activités se sont déroulées?	<u>Réponses</u> Quels ont été les résultats finals? À quel point les activités se sont-elles bien déroulées? Que devaient-elles faire?	<u>Réponses</u> Les activités du programme ont-elles produits des améliorations? Ont-elles eu des répercussions? La situation s'est-elle améliorée à la suite du programme?

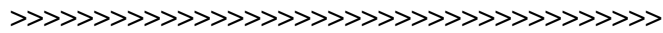
Un modèle logique de programme ou organisme identifie les objectifs et les buts d'un programme, ainsi que leurs liens avec les activités du programme choisies pour atteindre les résultats d'étape.

Afin de vous aider à saisir l'élaboration de ce modèle logique, nous avons prévu trois **TBE** à examiner. Ils vous aideront à composer votre modèle logique de programme. Utilisez-les donc comme balises, si possible.

Le **premier exemple** est un modèle logique élaboré pour un programme de prévention de la criminalité conçu afin d'aider des personnes âgées à résorber leur crainte d'être victimisées dans leur quartier. Le **deuxième exemple** porte sur un programme qui cible l'intervention contre le vandalisme dans un complexe à logements multiples, dans ce cas, un groupe d'édifices à appartements et l'école secondaire locale. Le **troisième exemple** est axé sur un programme de prévention de la criminalité conçu afin d'empêcher le vol dans les automobiles et le vandalisme dans le stationnement d'un centre commercial.



Nos exemples ne sont pas complètement inclusifs du point de vue de chaque catégorie logique. Si vous pouvez identifier d'autres éléments possibles sous une rubrique, n'hésitez pas, ajoutez-les. Cela prouvera que nous vous avons incité à réfléchir comme un évaluateur et cette réaction suggérera que vous comprenez bien notre message.



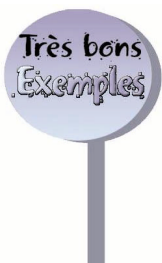
## Exemple de modèle logique de programme

**SENTIMENTS D'INSÉCURITÉ**



### Présentations sur la prévention de la criminalité aux personnes âgées du quartier « Votreville »

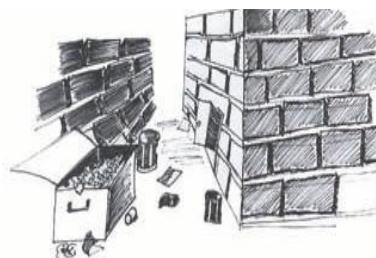
Intrants	Extrants – efficience	Résultats d'étape – résultats	Répercussions – efficacité
<ul style="list-style-type: none"> <li>- coordonnateur bénévole à temps partiel</li> <li>- espace de bureau donné par la collectivité, l'école ou le service de police pour les présentations</li> <li>- soutien de secrétariat à temps partiel</li> <li>- budget d'impression en \$\$\$ pour les dépliants qui annoncent les présentations</li> <li>- vingt bénévoles pour distribuer le matériel imprimé dans le quartier « Votreville »</li> <li>- un certain nombre de bénévoles et d'agents de police font les présentations</li> <li>- collaboration avec les représentants de la Ville pour formuler une politique contre les graffitis et examiner l'éclairage actuel dans les rues du quartier « Votreville »</li> <li>- collaboration avec le groupe local Préoccupation criminalité – Surveillance de quartier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faire deux présentations sur la prévention de la criminalité aux personnes âgées, une fois par semaine pendant dix semaines, dans le quartier « Votreville »</li> <li>- faire des présentations d'une heure chacune – en après-midi et en soirée</li> <li>- compter le nombre de présentations faites</li> <li>- fournir un service d'accompagnement aux personnes âgées pour aller aux présentations</li> <li>- demander à la Ville d'installer des lampadaires si ce n'est déjà fait</li> <li>- compter le nombre de secteurs où les graffitis sont un problème, appliquer un plan d'élimination des graffitis</li> <li>- compter le nombre de dépliants distribués</li> <li>- faire un sondage auprès des personnes âgées sur leur expérience précédente de victimisation, leur peur d'être victimisé dans l'avenir et la sécurité en général (avant et après les présentations)</li> <li>- déterminer le degré de compréhension de chaque personne âgée avant et après les présentations sur les vérifications de sécurité à domicile, les fraudes et les arnaques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le nombre de personnes âgées présentes au début et à la fin du programme</li> <li>- le nombre de personnes âgées qui utilisent le service d'accompagnement maintenant comparé au nombre qui l'utilisaient au début du programme</li> <li>- le nombre actuel de personnes âgées qui assistent aux présentations par leurs propres moyens (p. ex., autobus, métro, automobile) comparé au nombre au début du programme</li> <li>- le nombre de nouveaux lampadaires installés dans les rues</li> <li>- le nombre de secteurs où les graffitis sont éliminés et le nombre de tentatives pour y arriver</li> <li>- le nombre de personnes âgées qui sont mieux sensibilisées à la prévention de la criminalité</li> <li>- le programme peut être modifié selon votre apprentissage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- peur de victimisation personnelle à la baisse</li> <li>- impression de sécurité des personnes âgées à la hausse dans le quartier « Votreville »</li> <li>- nombre de personnes âgées qui font la vérification de la sécurité à la maison à la hausse</li> <li>- augmentation du nombre de personnes âgées qui s'engagent dans des initiatives locales de prévention de la criminalité</li> <li>- augmentation du nombre de personnes âgées qui déclarent les appels téléphoniques suspects</li> <li>- incidences de victimisation de la personne – d'actes criminels commis contre les biens à la baisse chez les personnes âgées dans le quartier « Votreville »</li> <li>- diminution du nombre de personnes âgées victimes de fraudes et d'arnaques</li> <li>- engagement accru du service de police envers les personnes âgées</li> </ul>

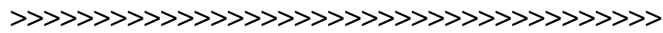


## Autre exemple

### Programme de nettoyage après un acte de vandalisme et de prévention des IE aux appartements « Votrebloc » et aux écoles secondaires locales

Intrants	Extrants – efficience	Résultats d'étapes – résultats	Répercussions – efficacité
<ul style="list-style-type: none"> <li>- le service de police collabore avec la Ville, la personne en charge de l'édifice et le groupe local de surveillance de quartier – verticale (Vertical Watch)</li> <li>- soutien de secrétariat à temps partiel</li> <li>- sélection des bénévoles qui distribuent le matériel imprimé aux locataires et aux écoles secondaires expliquant les procédures de surveillance et comment éliminer les graffitis</li> <li>- budget en \$\$ pour le matériel élémentaire de réparation et de nettoyage des graffitis</li> <li>- disposition à prendre avec la Ville pour ramasser plus souvent les déchets dans les allées et les bennes à ordures</li> <li>- affectation d'un jeune de l'école secondaire du quartier pour aider au nettoyage après l'école</li> <li>- formulation de politiques et de conseils pour éliminer les graffitis (p. ex., une politique de tolérance zéro contre les graffitis, comment éliminer les graffitis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- calculer le nombre de réunions</li> <li>- calculer le nombre de personnes présentes</li> <li>- établir des buts avec l'autorité locale du logement, les locataires, les jeunes et le programme de surveillance verticale</li> <li>- compter le nombre de secteurs où les graffitis sont un problème</li> <li>- collaborer avec la Ville, l'autorité du logement et les écoles secondaires locales pour éliminer les graffitis et enlever les poubelles aux appartements « Votrebloc » et aux écoles secondaires</li> <li>- demander aux bénévoles de distribuer les dépliants</li> <li>- appliquer une liste de vérification de la sécurité à domicile et des ordures aux appartements « Votrebloc »</li> <li>- engager 20 % des jeunes du secteur pour aider à appliquer le programme de nettoyage après l'école</li> <li>- déterminer les degrés de compréhension des vérifications de sécurité à domicile des locataires avant et après les présentations</li> <li>- calculer la valeur en argent des réparations mensuelles à cause des actes de vandalisme au cours d'une certaine période avant et après le programme</li> <li>- calculer le nombre de vérifications de sécurité à domicile faites et de modifications apportées</li> <li>- calculer le nombre de résidences couvertes par l'Opération identification ou un programme semblable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le nombre de locataires qui assistent au programme au début et à la fin</li> <li>- le nombre de locataires avant et après le programme qui acceptent volontiers d'embellir leur secteur</li> <li>- le nombre de balcons où les rebuts sont enlevés avant et après le programme</li> <li>- le nombre de secteurs où les graffitis sont éliminés et le nombre de tentatives à cette fin</li> <li>- les règlements municipaux appliqués exigeant que la personne en charge de l'immeuble élimine les graffitis 48 heures après en être informée</li> <li>- l'engagement des jeunes dans le programme mérite des crédits à l'école secondaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nombre d'introductions par effraction à la baisse dans les appartements « Votrebloc »</li> <li>- graffitis éliminés aux appartements « Votrebloc » et aux écoles secondaires locales</li> <li>- augmentation du nombre de résidents qui font des réparations à domicile</li> <li>- diminution du nombre de poubelles dans les allées, de rebuts sur les balcons</li> <li>- diminution du nombre de bennes à ordures qui débordent</li> <li>- augmentation du nombre de résidents qui déclarent les comportements suspects au service de police ou au programme de surveillance verticale – de quartier</li> <li>- collaboration à la hausse entre les organismes</li> <li>- augmentation du nombre de jeunes qui travaillent avec des groupes communautaires</li> </ul>





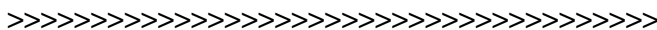
## Autre exemple

Très bons Exemples

### Programme de réduction du vandalisme – des vols dans les automobiles au stationnement du centre commercial « Compteville »

Intrants	Extrants – efficience	Résultats d'étape – résultats	Répercussions – efficacité
<ul style="list-style-type: none"> <li>- le service de police collabore avec les entreprises et la personne chargée du centre commercial local</li> <li>- sélection de bénévoles qui distribuent le matériel imprimé expliquant les principes de la PCAM (prévention du crime par l'aménagement du milieu)</li> <li>- dispositions à prendre avec la Ville et la personne chargée du centre commercial pour installer des affiches <i>Fermer à clé ou être volé</i> ou <i>La clé dans la poche</i></li> <li>- dispositions à prendre avec la Ville et la personne chargée du centre commercial pour remorquer les véhicules abandonnés dans le stationnement après une heure déterminée</li> <li>- collaboration avec la personne chargée du centre commercial pour peindre les murs en blanc ou d'une couleur pâle pour réduire les endroits sombres</li> <li>- collaboration avec la personne chargée du centre commercial pour l'entretien du stationnement et l'enlèvement des poubelles et des graffitis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déterminer des buts de la prévention de la criminalité avec les entreprises et la personne chargée du centre commercial local</li> <li>- compter le nombre de secteurs où les graffitis et les poubelles sont un problème</li> <li>- collaborer avec les entreprises et la personne chargée du centre commercial pour éliminer les graffitis et enlever les poubelles dans le stationnement du centre commercial</li> <li>- demander à des bénévoles de distribuer les dépliants</li> <li>- analyser le genre d'actes criminels dans le garage aérien</li> <li>- faire un sondage auprès des utilisateurs fréquents du centre commercial et du stationnement au sujet de leurs craintes, de la victimisation antérieure, et sur la façon d'améliorer la sécurité à l'installation</li> <li>- déterminer quel genre d'améliorations de la sécurité aux fins de la PCAM sont nécessaires au stationnement</li> <li>- déterminer la valeur en dollars des réparations mensuelles à cause du vandalisme pendant un certain temps avant et après le programme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le nombre d'améliorations de la sécurité apportées au début et à la fin du programme</li> <li>- le nombre de secteurs où les graffitis et les poubelles sont éliminés</li> <li>- le nombre d'utilisateurs qui verrouillent leur véhicule avant et après le programme</li> <li>- le nombre d'améliorations apportées à la sécurité aux fins de la PCAM</li> <li>- davantage de visiteurs au centre commercial qui verrouillent leur véhicule</li> <li>- le public utilise davantage le garage aérien parce que l'éclairage est meilleur, il y a moins de graffitis, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- réduction du nombre de vols dans les automobiles au garage aérien du centre commercial « Compteville »</li> <li>- élimination des graffitis et des poubelles au garage aérien du centre commercial</li> <li>- augmentation du nombre d'entreprises et de visiteurs du centre commercial qui déclarent les comportements suspects au service de police ou à la sécurité du centre commercial</li> <li>- réduction du nombre d'actes de vandalisme (p.ex., pneus taillés, égratignures, serrures et vitres de fenêtre fracassées)</li> <li>- collaboration accrue entre les organismes</li> <li>- davantage de visiteurs verrouillent leur automobile</li> </ul>





## 2.3 Identification des intervenants

**C**haque programme de prévention de la criminalité a un certain nombre de groupes intéressés qui participent activement au programme ou qui s'intéressent, directement ou indirectement, aux résultats d'étape et aux répercussions du programme. Ces particuliers ont leurs intérêts personnels au sujet du programme et leurs attentes quant aux résultats finals. Ces intérêts et ces attentes se chevauchent parfois, mais ils peuvent aussi sembler fort éloignés.

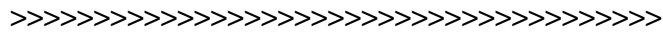


Peu importe. Lorsque vous élaborez votre évaluation, il est important d'identifier qui sont ces particuliers et ces groupes et d'essayer d'obtenir leur collaboration pour tout le processus si possible. D'autres l'ont déjà dit, engager les intéressés peut renforcer vos résultats finals et en accentuer la signification pour ceux à qui vous voulez communiquer le message.

Les intéressés sont répartis dans diverses catégories, ce qui est très étonnant, et lorsque vous commencez à les identifier, vous êtes très surpris du nombre de groupes différents qui font surface.

En voici quelques-uns.

- **Les participants :** Ces particuliers participent activement à la gestion et au fonctionnement du programme. Lorsqu'il s'agit de programmes de prévention de la criminalité, ils comprennent habituellement le personnel policier, les bénévoles du programme, les représentants de groupes communautaires locaux et parfois, de l'administration publique locale. Il ne faut surtout pas oublier qu'un participant est directement engagé régulièrement dans le programme. Il ou elle a un intérêt personnel marqué pour les résultats de l'évaluation, étant donné son investissement et son engagement personnels en vue du succès du programme.
- **Les partenaires :** Ce groupe comprend les particuliers et les organismes qui sont intervenus dans la planification et l'élaboration du programme, mais qui ne sont pas engagés directement dans le fonctionnement ou la gestion quotidienne. Les partenaires s'intéressent surtout aux résultats et aux répercussions du programme. Ce sont souvent eux qui ont exprimé la préoccupation au départ qui a mené à l'élaboration du programme comme moyen de régler le problème. Ils maintiennent aussi fort probablement leur intérêt en servant à un comité consultatif ou dans un certain rôle semblable qui leur permet de surveiller de loin les progrès. Les partenaires sont fort probablement le groupe qui répandra la nouvelle au sujet des réalisations du programme. Ils sont aussi les premiers à critiquer si les résultats n'atteignent pas les buts et objectifs originaux.
- **Les bailleurs de fonds :** Tout programme de prévention de la criminalité comprend certains frais, notamment : la rémunération, l'espace de bureau, l'affranchissement postal, la photocopie, le matériel, le papier, les stylos, les crayons et même les trombones. Ils sont parfois payés à l'aide d'une subvention octroyée au programme. Dans d'autres situations, il s'agit simplement d'utiliser les ressources disponibles au travail régulier (p. ex., l'agent de police de la



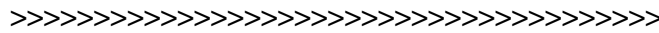
section de prévention de la criminalité photocopie les dépliants pour la réunion de surveillance du quartier). Peu importe la source, ces ressources ne sont pas gratuites et quelqu'un ou un organisme quelque part doit payer. Cette source veut souvent savoir comment sa cotisation sert au succès du programme et, si elle sert bien, le bailleur est davantage incité à continuer d'aider de cette façon. D'un autre côté, si les résultats finals sont inférieurs aux prévisions, il peut retirer son soutien ou demander que des changements soient apportés pour garantir un meilleur succès à l'avenir.

- **Les bénéficiaires :** Ce groupe représente ceux qui tirent directement avantage des efforts du programme. S'il s'agit d'un programme communautaire, les résidents sont avantagés le plus. Si c'est un programme scolaire, les résultats touchent davantage les élèves et les enseignants de l'école. Si le programme est axé sur la collectivité dans l'ensemble, c'est alors ce groupe qui sera le plus sensible à tout changement apporté. Peu importe le bénéficiaire, il ne faut pas oublier d'ajouter ces personnes à la planification de l'évaluation et à la collecte de l'information.
  
- **Les bénéficiaires auxiliaires :** Nous aurions pu les ajouter au groupe ci-dessus, mais on a trop souvent tendance à les oublier, et nous avons choisi de les placer au premier rang. De cette façon, ils ne seront pas mis à l'écart et le lecteur aura une bonne idée des répercussions d'un programme qui vont souvent bien au-delà de l'évidence. Un programme de prévention de la criminalité, par exemple, qui cible l'élimination des signes de menace et de la peur (c.-à-d. les graffitis, les édifices en ruine, les déchets, les parcs laissés en friche) sera non seulement à l'avantage des citoyens locaux qui deviennent plus visibles, sortent et participent au quartier repris en main, mais aussi à l'avantage des entreprises locales qui augmenteront leurs ventes, il y aura davantage de visiteurs dans le secteur et d'autres personnes seront intéressées à s'y établir. Autrement dit, les retombées peuvent être très profondes et à long terme. Il est donc superflu d'ajouter que toute évaluation doit aller au-delà de l'évidence lorsqu'il faut évaluer les résultats d'étape et les répercussions. C'est un point important qui aide à maintenir le programme et à l'appliquer dans d'autres secteurs où les avantages seraient semblables.

La liste ci-dessus n'est certainement pas exhaustive, mais elle comprend les principaux groupes qu'il faudrait considérer quand vous déterminez les intervenants qui ont investi dans votre programme. Chaque groupe a des intérêts particuliers lorsqu'il s'agit d'évaluer l'efficacité ou l'efficacéité du programme. Il est donc important de considérer au moins les attentes et les opinions de ces intervenants touchés par l'application du programme ou ses résultats d'étape. Cette information peut être obtenue au cours d'un processus de collecte des données d'évaluation dans l'ensemble. Les données sont ensuite analysées et font l'objet d'une discussion aux fins du rapport final. Vous constaterez ainsi que vos groupes d'intervenants seront plus déterminés à faire en sorte que les constatations soient entendues là où elles comptent le plus.







Nous vous avons donné un indice jusqu'à maintenant sur deux d'entre elles. Vous avez une idée? Si vous pensez à *résultats finals* et à *répercussions*, vous avez raison.

**Les résultats finals et les répercussions** doivent être mesurables et vous savez déjà ce qu'ils sont si vous avez préparé un modèle logique de programme.

- ☑ Les résultats finals sont les résultats que vous voulez obtenir en bout de ligne après avoir appliqué votre programme, ce sont vos buts. Vous devrez donc comparer la réalité avant et après l'application du programme pour les mesurer.
- ☑ Les répercussions ont tendance à se révéler à long terme et le programme devra être appliqué depuis un certain temps avant de les mesurer afin de lui donner une chance de fonctionner. La majorité des changements à long terme provenant de programmes de prévention de la criminalité se manifestent avec le temps, soyez donc patient et n'attendez pas de résultats immédiats.

Les résultats d'étape ont tendance à se révéler plus rapidement et peuvent habituellement être mesurés immédiatement ou presque, étant donné que chaque résultat d'étape, selon la description, est une certaine réalisation ou un effort.



Si le *but* du programme, par exemple, est de réduire les crimes contre les biens en 12 mois dans votre quartier, l'un de vos *résultats d'étape* peut donc être une augmentation de 30 % du nombre de véhicules stationnés et verrouillés dans le quartier au cours des premiers six mois. Un autre résultat d'étape peut être l'augmentation de 50 % du nombre de lampadaires dans le quartier en trois mois. Dans les deux exemples, un taux de réalisation essentielle est déterminé au cours d'une certaine période et le *résultat* en bout de ligne peut être facilement mesuré ultérieurement.

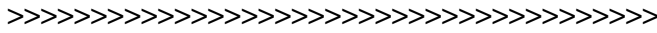


Un indicateur de rendement est un point de repère, il suggère une orientation pour enquête plus approfondie, ce n'est pas une mesure directe.

Nous vous demandons de considérer une mesure supplémentaire aux deux mentionnées ci-dessus, la mesure du *processus*. La **mesure du processus** porte sur la structure et le fonctionnement réel de votre programme. Du point de vue de la logique du programme, cette mesure cible les intrants (ressources) et les extrants (activités) d'un programme et elle décrit ce qui a été fait pour appliquer le programme. Cette mesure peut aider le gestionnaire du programme à déterminer si l'initiative est en bonne voie, si des problèmes se posent, et elle l'aide à faire des suggestions pour corriger la situation. Elle se compare facilement à un examen médical visant à vérifier la condition physique et à déterminer si les divers organes et fonctions (p. ex., tension artérielle, fréquence cardiaque, taux de cholestérol) correspondent ou non à des paramètres normaux.

Voilà! Nous avons trois mesures et chacune est rapidement examinée si nous avons divers indicateurs de rendement convenables qui sont essentiels à l'examen. Des indicateurs :

- ☑ qui reflètent la structure ou les activités d'un programme moyen de prévention de la criminalité dans la collectivité,
- ☑ pertinents aux résultats voulus d'un programme,
- ☑ qui correspondent à des mesures raisonnables, mais qui demandent des fonds et des efforts limités,
- ☑ qui permettent la collecte de l'information nécessaire,



- ☑ qui n'exigent pas une analyse approfondie pour tirer des conclusions qui représentent les résultats, les répercussions du programme, ou les deux,
- ☑ qui semblent raisonnablement fiables lorsqu'il faut les appliquer à divers programmes dans différentes collectivités ayant divers moyens de prestation de programmes.

Compte tenu de la recherche effectuée pour ce guide et de nos années d'expérience dans le domaine de l'évaluation, il est devenu évident que le programme moyen de prévention de la criminalité au Canada existe à deux paliers. Il y a d'abord **l'infrastructure du programme** qui tient compte de certaines choses, y compris le personnel bénévole et rémunéré, l'affectation d'agents de police, les groupes consultatifs ou les conseils d'administration, le matériel, l'espace de travail et les séminaires de formation. Il y a ensuite la **structure opérationnelle** qui représente les activités et événements divers qui composent ce que le programme doit accomplir.

Nous avons donc choisi huit indicateurs de rendement, quatre à chaque palier, qui répondent aux critères ci-dessus et qu'il faut considérer si vous entreprenez le genre d'évaluation proposée dans ce guide. Une brève description de chacun à sa place ici.

## Indicateurs de rendement de l'infrastructure

### 1. Engagement policier

L'importance des ressources du service de police local affectées au fonctionnement d'un programme de prévention de la criminalité a des répercussions énormes sur son succès.

L'affectation en permanence de membres du personnel aux activités de prévention de la criminalité indique bien que le service est déterminé à obtenir le succès de sa collaboration avec la collectivité afin de résoudre les problèmes. Cet engagement peut être mesuré de plusieurs façons, y compris : le nombre de ressources affectées, le nombre d'heures d'affectation des agents de police, les ressources financières que le service investit dans le programme, le degré d'engagement de la collectivité dans la prise de décisions policières et la mesure de la satisfaction des citoyens dans l'ensemble quant à l'engagement policier.



### 2. Participation communautaire

Le degré et le taux de participation communautaire à un programme de prévention de la criminalité est considéré comme un atout incontestable pour son succès éventuel. Plus le nombre de participants de la collectivité est élevé, y compris un engagement important en temps, plus le programme a des chances d'atteindre ses buts. Le nombre de personnes engagées et l'importance de leur engagement mesuré en temps sont souvent mentionnés comme les meilleurs moyens de mesurer le rendement dans ce secteur.

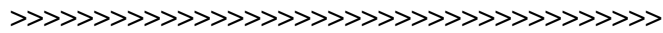


### 3. Sensibilisation communautaire

Un moyen plutôt indirect de mesurer le rendement d'un programme est de vérifier à quel point la collectivité dans l'ensemble est sensibilisée au programme. Ce genre de connaissances est cependant un reflet de la façon dont le programme est structuré et



**Commençons**



appliqué par la suite, et non une activité directe de prévention de la criminalité. Il vaut donc mieux l'attribuer à la catégorie infrastructure. Les sondages de porte en porte dans le quartier, le nombre de demandes d'aide imprévues des citoyens en prévention de la criminalité et les preuves que des programmes de prévention de la criminalité sont appliqués spontanément peuvent servir d'indicateurs évidents de l'importance de la sensibilisation des résidents aux programmes de prévention de la criminalité qui fonctionnent dans leur collectivité.

#### 4. Collaboration/partenariats entre organismes

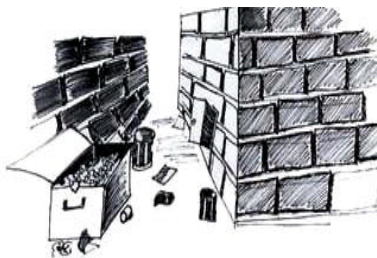
Le paradigme du service de police communautaire veut que le service de police soit simplement l'un des intervenants à la table lorsqu'il faut traiter des questions de criminalité et mettre en œuvre des programmes de prévention de la criminalité. De nombreux programmes de prévention de la criminalité auront donc divers partenaires, autant dans la structure que dans la prestation du programme. Un processus d'évaluation doit donc examiner les partenariats et le degré de collaboration, un autre principal indicateur de succès du programme. Des liens serrés et la preuve d'une volonté évidente de collaborer sont des indicateurs de la possibilité de maximiser les buts et objectifs d'un programme.



### Indicateurs du rendement opérationnel

#### 5. Signes d'incivilité et de désordre

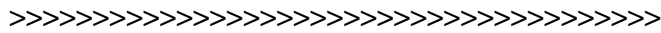
Il est presque universellement convenu qu'un indicateur puissant de succès des programmes de prévention de la criminalité axés sur des questions de désordre en particulier est la réduction évidente de ces problèmes avec le temps. Les citoyens d'un quartier envahi d'activités de gangs visibles, par exemple la vente libre de drogues, la prostitution, la présence de fumeries de crack et les désagréables graffitis, décident d'établir un partenariat avec le service de police pour « reprendre leur quartier en main ». Les signes d'activités de gangs disparaissent avec le temps et les citoyens recommencent à se déplacer ouvertement et librement dans les rues. La diminution des points négatifs et l'augmentation des points positifs peuvent servir d'indicateurs évidents du succès du programme de prévention de la criminalité.



#### 6. Sentiment d'insécurité

La majorité des praticiens de la prévention de la criminalité conviennent que l'insécurité a des répercussions profondes sur les perceptions de sécurité personnelle et de celle de la collectivité. Les répercussions d'un programme de prévention de la criminalité sur cette insécurité sont donc un indicateur de rendement essentiel à mesurer lors d'une évaluation. Les sondages demandent aux citoyens de coter leur insécurité avant et après un programme, approche

*Sentiment d'insécurité*



la plus commune, mais les évaluateurs qui conçoivent ces sondages ne sont pas toujours en mesure de considérer les divers contextes où l'insécurité se manifeste au départ. Heureusement, la pratique récente est d'appliquer des « mesures plus discrètes » comme indicateurs de succès, en particulier les mesures de surveillance du comportement des gens que nous pouvons observer directement, comparativement aux attitudes qui demandent la vérité de leur part (ce qui n'est pas toujours garanti). Voici un exemple : utiliser de nouveau un parc public qui était auparavant « interdit » aux résidents du quartier à cause de problèmes de désordre social et de délabrement.

## 7. Victimisation réitérée

La plupart des secteurs qui ont un problème de criminalité dans une collectivité ont un point en commun : la majorité des actes criminels sont habituellement commis contre le même pourcentage minime de victimes. Une diminution des taux de victimisation réitérée



est donc une meilleure mesure du succès des programmes de prévention de la criminalité dans ces secteurs que tout autre ensemble standard d'indicateurs. Si un programme de prévention de la criminalité est conçu pour une collectivité qui affiche un taux de criminalité élevé (par exemple, une hausse dramatique des cambriolages), il faut évaluer ce programme pour

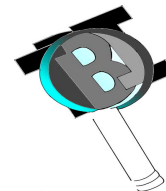
obtenir des données sur les cas de victimisation réitérée, un indicateur principal des répercussions du programme dans l'ensemble.

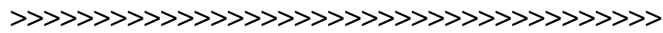
## 8. Rétroaction de la collectivité



Les services de police et les praticiens de la prévention de la criminalité dans la collectivité considèrent en bout de ligne que la rétroaction directe de la collectivité sur les initiatives de prévention de la criminalité est l'un des principaux indicateurs de la valeur du programme. Vous pouvez obtenir cette information à l'aide de diverses méthodes directes (p. ex., sondages, scrutins, réunions publiques) ou indirectement, par l'intermédiaire de la publicité dans les médias qui est habituellement représentative de l'opinion du public en général.

Ces huit *indicateurs de rendement* représentent certaines des réflexions les plus récentes sur les éléments qui mesurent au mieux le succès des programmes de prévention de la criminalité. Nous avons décidé de les cibler dans ce guide parce qu'ils sont pratiques et qu'ils peuvent être mesurés par l'intermédiaire d'une variété de programmes, peu importe si vous êtes en milieu urbain ou rural ou dans une collectivité éloignée. Si vous considérez les trois exemples d'un modèle logique de programme, vous constaterez que les huit indicateurs sont intrinsèquement intégrés aux composantes intrants, extrants et résultats de chaque modèle logique. Essayez maintenant de faire la même chose avec votre programme.





## N'oubliez pas les principaux points



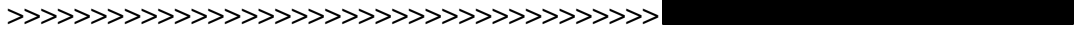
- Déterminez les buts et objectifs de votre programme dès le début, mais n'oubliez pas qu'ils sont différents :
  - ☑ les buts sont des énoncés généraux de ce que vous prévoyez que le programme accomplira,
  - ☑ les objectifs déterminent des résultats particuliers que vous voulez obtenir pour atteindre vos buts.
- Avant d'élaborer le plan de votre méthode d'évaluation du programme, vous devez d'abord voir à la description en préparant un modèle logique de programme :
  - ☑ les intrants sont les choses et les personnes que vous utilisez pour que le programme fonctionne,
  - ☑ les extrants sont les activités que ces personnes accomplissent,
  - ☑ les résultats sont les résultats prévus de toutes ces activités,
  - ☑ les répercussions sont les effets que vous espérez obtenir à la suite de votre programme.
- Un bon nombre de personnes et de groupes peuvent s'intéresser à votre évaluation et il est important de les identifier. Ils sont une bonne source d'information et ils peuvent collaborer à votre publicité au besoin.
- Divers indicateurs de rendement servent à guider ou orienter la mesure des réalisations de la prévention de la criminalité. Nous avons décrit huit indicateurs pratiques qui peuvent servir à orienter la mesure de divers programmes de prévention de la criminalité, peu importe si vous habitez en milieu urbain ou rural, ou dans une collectivité éloignée.

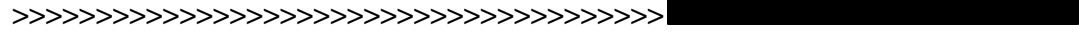


### Références choisies

- Herman et coll. (1987). Evaluator's Handbook.
- Hoover, L. (1998), Police program evaluation.
- Miller et coll. (1996). Safe by design.
- Commission de services policiers de la C.-B. (1995). Community policing.

L'Annexe 5.6 contient une liste de ressources supplémentaires.





# Application de votre concept

## Chapitre trois

**L**e chapitre trois vous plonge à toute vitesse dans le monde de l'évaluateur qui décide quelles méthodes utiliser pour obtenir l'information nécessaire. Il applique ces méthodes pour obtenir l'information et analyse les renseignements pour tirer des conclusions valables à ajouter au rapport final.

Le langage technique et le jargon sont un volet intégral du monde de l'évaluateur et certains termes communs sont donc intégrés dans ce chapitre. Ne vous en faites pas, un GLOSSAIRE utile est ajouté en Annexe 5.3.

### **3.1 Choisir et élaborer les bons outils de collecte de données**

- ❑ L'évaluation peut être parfois complexe ou très élémentaire. La matière des prochaines pages met donc en évidence les outils de collecte de données les plus pratiques pour l'évaluation de programme de prévention de la criminalité.
- ❑ Notre discours présente aux lecteurs les outils les plus pratiques de collecte de données pour l'évaluation des programmes de prévention de la criminalité – des sondages, des entrevues, des examens de documents, des groupes de consultation et des observations.
- ❑ Nous mentionnons les points forts et les points faibles fondamentaux de chacun et nous examinons des styles différents que vous pouvez utiliser.
- ❑ Certain excellents exemples d'instruments de collecte des données sont aussi élaborés et présentés en Annexe 5.1 pour information et utilisation.
- ❑ Utilisez le CD-ROM pour obtenir des exemples, modifiez-les à l'aide d'Adobe Acrobat.

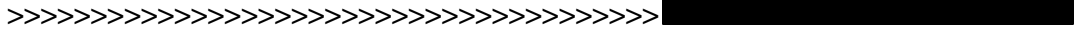
### **3.2 Recueillir l'information dont vous avez besoin**

- ❑ L'important, c'est de poser les bonnes questions.
- ❑ Les questions devraient être posées aux bonnes personnes.
- ❑ An Action Table a été élaborée pour vous montrer comment obtenir l'information dont vous aurez besoin.

### **3.3 Comprendre ce que l'information vous apprend**

- ❑ L'analyse de l'information après la collecte des données est aussi importante que le choix des données à obtenir et le moyen d'y arriver.
- ❑ Notre discours sur l'analyse des données insiste aussi sur les points élémentaires et évite les complexités de l'utilisation de trousse d'analyses statistiques de grande portée disponibles sur le marché actuellement.
- ❑ Le processus que nous recommandons vous donnera une bonne idée de ce que votre programme a accompli, ainsi que de l'information que vous pouvez reporter au chapitre suivant où nous considérons certains moyens de présenter au mieux ce que votre analyse révèle de votre programme.





# Application de votre concept



## 3.1 Choix et élaboration des bons outils de collecte des données

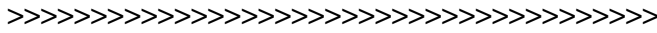
**N**ous insistons au départ : la **confidentialité ou l'anonymat** est garanti, peu importe les outils de mesure utilisés dans l'évaluation. Nous insistons définitivement sur l'importance d'entreprendre l'évaluation en appliquant l'éthique le plus intégralement possible. Cela signifie que tous les participants doivent avoir une idée précise de l'évaluation, c'est-à-dire qui, quoi et pourquoi, notamment :

- qui** entreprend l'évaluation en général, le nom de la personne – de l'organisme qui finance le projet – le sondage et le processus de collecte des données (c.-à-d. sondages, entrevues, groupes de consultation) en particulier?
- quoi** – la raison d'être de la collecte des données et comment l'information sera utilisée et protégée.
- pourquoi** la participation du répondant est importante, tout en lui garantissant que son engagement est volontaire et qu'il peut refuser de continuer s'il le veut.

**L**e choix des renseignements à obtenir et des méthodes appropriées de collecte sont des étapes importantes du processus dans l'ensemble. Une bonne partie du dernier chapitre est réservée aux divers aspects de l'information qu'il faut obtenir pour entreprendre une évaluation. Nous avons considéré pourquoi il est important d'établir les buts et objectifs du programme, et d'élaborer un modèle logique de programme pour en décrire les divers éléments et préciser les résultats intermédiaires (d'étape) et à long terme (répercussions). Ces points vous indiqueront l'information à obtenir et leurs sources.

Si vous voulez savoir, par exemple, quelles répercussions votre programme de surveillance de quartier a eu sur la sûreté et la sécurité dans une collectivité ciblée, vous voudrez peut-être obtenir des réponses aux questions suivantes :

- Combien de dépliants – autocollants de porte ont été distribués aux résidents dans la collectivité ?
- Combien de résidents de plus se déplacent maintenant dans le quartier en soirée?
- Combien y a-t-il eu d'introductions par effraction pour la deuxième fois ou plus après l'application du programme ?
- Combien d'améliorations les résidents ont-ils apporté à la sécurité (p. ex., de nouveaux lampadaires, les haies et les buissons taillés, etc.) ou combien d'améliorations ont été approuvées et appliquées par la Ville ou les gestionnaires de la Municipalité ?



- ❑ À quel point les résidents ont-ils l'impression d'être en sécurité dans leur quartier après le crépuscule ?
- ❑ Le nombre et la qualité des événements, suspects et véhicules rapportés ?
- ❑ Le nombre de demandes de propriétaires résidentiels et commerciaux pour des serrures à pêne dormant ou pour d'autres dispositifs de sécurité a-t-il augmenté ?
- ❑ Le nombre d'activités sociales permettant aux gens d'un quartier de mieux se connaître (p. ex. fête de quartier, activités en soirée, pique-nique, activités sportives) a-t-il augmenté ?

Comment obtenez-vous l'information pour répondre aux questions ci-dessus? Voilà le défi suivant, surtout lorsqu'il faut décider quels sont les meilleurs outils à utiliser.



Suggestion: vous pouvez déterminer le nombre de dépliants nécessaires en consultant les dossiers des gestionnaires des programmes de prévention de la criminalité sur le nombre d'édifices, de résidences, d'appartements de chaque îlot où les dépliants – autocollants de porte ont été livrés. Vous pouvez observer directement le nombre de résidents qui sortent en soirée ou poser la question dans un sondage. La sécurité personnelle est habituellement évaluée par sondage. Vous pouvez obtenir le nombre d'introductions par effraction réitérées dans les résidences en consultant les déclarations des résidents au service de police. Vous découvrirez aussi dans les dossiers de l'hôtel de ville les commandes d'achat et de travail qui vous donneront le total des améliorations apportées dans la collectivité.

Les diverses sources d'information décrites ici comprennent l'examen des documents – dossiers, les statistiques sur la criminalité, l'observation directe, les sondages et les entrevues en personne. Chaque méthode est commune aux évaluations et ne doit pas être nécessairement complexe ou difficile à élaborer ou à appliquer.

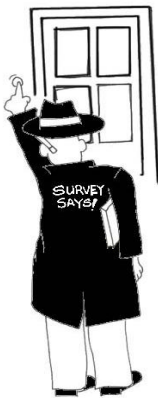
Nous avons l'intention dans ce guide de nous restreindre aux approches suivantes : collecte des données par sondage, observation directe, examen des dossiers – documents, entrevues en personne et groupes de consultation. Chacune est une méthode de collecte des données standard et elle peut être aussi simple ou compliquée que vous le voulez, mais elle donne de l'information que vous pouvez analyser directement.

### 3.1.1 L'utilisation des sondages

#### ➤ Des commentaires généraux d'abord!

Le *sondage* est probablement la méthode la plus commune d'obtenir de l'information pour une évaluation. L'information sur le processus de sondage pourrait donc très bien remplir une petite bibliothèque – à tout le moins, une grande salle dans une petite bibliothèque! Nous n'avons cependant pas la liberté d'examiner dans ce guide toutes les questions pertinentes au sondage qu'un évaluateur voudrait savoir éventuellement. Nous ciblerons plutôt les points essentiels et expliquerons les aspects de la conception et de l'application du sondage que vous *devez savoir*, afin

d'entreprendre un sondage simple au cours de votre évaluation.





Un sondage est très utile lorsque vous voulez obtenir de l'information sur divers aspects de la prévention de la criminalité. De nombreux évaluateurs ont recours aux sondages, par exemple, pour obtenir de l'information sur certains sujets, notamment, le comportement, les attitudes et les croyances des personnes au sujet de la criminalité et leur crainte de la criminalité. Ces trois aspects de l'être humain sont essentiels pour considérer les points forts et les points faibles des programmes de prévention de la criminalité dans la mesure où ils s'appliquent aux divers intervenants engagés. Dans d'autres cas, les évaluateurs peuvent utiliser les sondages pour obtenir de l'information sur les problèmes de criminalité actuels et nouveaux dans la collectivité, cibler les préoccupations et les besoins de groupes spéciaux visés, notamment les personnes âgées, les femmes et les personnes ayant une incapacité, et identifier les idées de la collectivité sur le genre de programmes qui peuvent être appliqués pour résorber la criminalité.

Les sondages sont aussi un excellent moyen d'obtenir de l'information sur un problème avant et après l'application d'un programme pour le régler. N'oubliez pas : nous considérons des mesures avant et après l'application – un sondage est un excellent moyen d'obtenir ce genre de renseignements.

Il faut être prudent lorsqu'il s'agit de tirer certaines conclusions selon les changements observés avant et après les résultats de l'essai. **Ne tombez pas dans le piège qui consiste à croire que votre programme est nécessairement la seule explication d'un changement.** Cette conclusion « de cause à effet » peut être exacte en partie seulement parce qu'autres éléments (nous les nommons des variables) peuvent aussi expliquer en partie le changement.

Les services de police utilisent davantage de sondages aujourd'hui pour évaluer ce que les résidents pensent de leur prestation de services à la collectivité. Le sondage est un moyen facile d'obtenir ce genre de rétroaction qui peut ensuite servir à améliorer la prestation de services ou même à changer certaines priorités des services, afin de mieux répondre aux besoins exprimés de la collectivité.

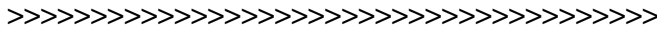
Les résultats d'un sondage peuvent aussi être affichés en présentation facile à comprendre. Si une question d'un sondage vous donne plusieurs choix de réponse, par exemple, vous pouvez faire le pointage de chaque choix coché en réponse et calculer le pourcentage de toutes les réponses. Ces calculs élémentaires précisent non seulement combien de personnes ont coché chaque choix, mais aussi quels choix ont été les plus ou les moins populaires.

➤ **Vos sondages doivent être élémentaires et aller droit au but**

Les sondages ne conviennent pas tous au but fondamental de ce guide, c'est-à-dire aider ceux qui ne sont pas évaluateurs à faire une évaluation sans avoir besoin d'expertise ou de ressources de haut calibre. Les sondages qui mesurent d'abord les croyances et les attitudes humaines peuvent être complexes, surtout dans deux domaines – la formulation des questions et les conclusions à tirer des réponses.

**Pourquoi?**

C'est surtout parce que les croyances et les attitudes des gens au sujet de n'importe quoi ou presque sont personnelles et ne correspondent pas toujours à des catégories standard. Il est donc difficile de formuler des questions de sondage qui vont droit au but pour ces



deux points. Au lieu d'expliquer en détail comment les chercheurs ont réglé ce problème, nous voulons vous orienter vers un cheminement moins complexe et nous vous recommandons de retenir les services d'un expert si vous voulez examiner plus en profondeur les croyances et les attitudes des êtres humains en matière de criminalité.

Ceci dit, nous faisons une exception et soulignons que la mesure de **l'insécurité** est devenue une pratique standard à tous les niveaux des sondages sur la prévention de la criminalité. Des questions standard sont formulées pour demander à une personne de coter certaines choses notamment : *À quel point la collectivité ou la ville est-elle sécuritaire, à votre avis?* ou *À quel point avez-vous l'impression d'être en sécurité lorsque vous vous déplacez seul le long de l'îlot?* ou *À quel point êtes-vous en sécurité si vous vous déplacez seul en soirée dans le quartier?* Dans la plupart des cas, les réponses des gens à ce genre de questions ont tendance à être représentatives d'un petit nombre de catégories et il est donc possible de tirer des conclusions avec une certitude relative. Si vous voulez mesurer le sentiment d'insécurité de votre groupe cible, vous pouvez donc facilement ajouter ce genre de questions à votre sondage et les résultats seront un volet des constatations de votre évaluation dans l'ensemble.

**Sentiment d'insécurité**

Le comportement d'une personne est un peu plus concret que les attitudes ou les croyances pour deux raisons. Premièrement, une personne peut habituellement décrire assez clairement ce qu'elle fait et, deuxièmement, d'autres peuvent observer directement le comportement au besoin. N'hésitez donc pas à ajouter au sondage des questions sur le comportement d'une personne lorsqu'elle évite les risques, applique des mesures de prévention ou réagit à une menace à sa sécurité. Les *questions simples à réponses du genre « oui ou non »* sont faciles et peuvent donner de bons renseignements. Ce sont des **réponses dichotomiques** si vous préférez le *jargon* professionnel mais utilisez plutôt *oui ou non* si vous préférez.

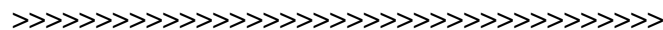
Vous pouvez examiner dans un sondage, par exemple, la crainte de la victimisation des résidents en posant les questions suivantes :

- Avez-vous été victime d'un crime contre les biens au cours des six derniers mois?       OUI       NON
- Avez-vous été victime d'une agression ou d'une menace au cours des six derniers mois?       OUI       NON

➤ **Choix du sondage qui convient le mieux à votre besoin**

Les sondages peuvent être administrés de diverses façons – en personne, au téléphone, par télécopieur, par la poste (y compris le courriel) et même parfois en groupe. Chaque approche a ses avantages et ses inconvénients. Certaines différences évidentes sont résumées dans le tableau ci-dessous.





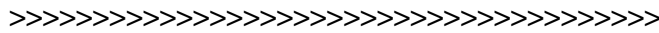
<b>En personne</b>	<b>Au téléphone</b>	<b>Par la poste</b>	<b>En groupe</b>
<p><b><u>Avantages</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permet d'apporter des précisions</li> <li>- Bon taux de réponse</li> <li>- Meilleur s'il est de taille moyenne</li> </ul>	<p><b><u>Avantages</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de réponse élevé</li> <li>- Relativement bon marché</li> <li>- Idéal pour les brefs sondages</li> <li>- Meilleur si les questions sont élémentaires et simples</li> </ul>	<p><b><u>Avantages</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meilleur marché</li> <li>- Peut comprendre des aides visuelles, p. ex., des cartes ou des échelles</li> <li>- Facile à administrer</li> <li>- Anonyme</li> </ul>	<p><b><u>Avantages</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut être structuré à en fonction des besoins</li> <li>- Taux de réponse maximal</li> </ul>
<p><b><u>Inconvénients</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exige beaucoup de personnes</li> <li>- Coûteux parce qu'il faut des intervieweurs</li> <li>- Il est difficile de rencontrer les gens</li> <li>- Les gens ne sont pas disponibles pendant certaines heures de la journée</li> </ul>	<p><b><u>Inconvénients</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas aussi personnalisé</li> <li>- La sélection des répondants peut être biaisée</li> <li>- Obtenir les numéros de téléphone peut être difficile</li> <li>- Il faut parfois faire de nombreux appels pour obtenir un bon taux de réponse</li> <li>- Les gens doivent répondre à de nombreux sondages au téléphone</li> </ul>	<p><b><u>Inconvénients</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de réponse faible</li> <li>- Les gens oublient de répondre au sondage</li> <li>- Ne convient pas aux questions complexes</li> <li>- Risque accru d'interprétation erronée des questions – réponses</li> </ul>	<p><b><u>Inconvénients</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La pression du groupe peut inciter chacun à donner la même réponse</li> <li>- Les répondants ne considèrent pas le sondage sérieusement</li> <li>- Certains copient les réponses des autres pour terminer rapidement.</li> </ul>

Le choix de la méthode ci-dessus qui convient le mieux à vos besoins vous oblige à considérer divers éléments autres que les avantages et les inconvénients énumérés, notamment :

- le nombre minimal de questionnaires remplis dont vous avez besoin (n'oubliez pas : les questionnaires ne sont jamais tous remplis, mais certains donnent un meilleur taux d'achèvement),
- le nombre de personnes qui vous aident à administrer le sondage et à faire le pointage des résultats,
- le budget à votre disposition pour achever le sondage (n'oubliez pas qu'il faut des timbres pour les questionnaires envoyés par la poste et il faut rembourser les billets d'autobus, les frais de stationnement et le kilométrage des bénévoles qui vont de porte en porte),
- le temps que vous attribuez pour achever le processus de sondage,
- la taille de l'échantillon dont vous avez besoin pour le sondage,
- la longueur et la complexité que vous voulez pour le sondage.

Après avoir pris votre décision, la principale difficulté suivante est de considérer tout le concept de la **sélection de l'échantillon**.

**Application de votre concept**



### ➤ La question essentielle de la taille de l'échantillon

Lorsque le sondage est conforme aux *buts et objectifs du programme*, il faut s'intéresser à la sélection des répondants. Voici la question la plus fréquente des services de police qui font des sondages dans la collectivité :

*La réponse à cette question est liée aux buts et objectifs de votre sondage.*

**Combien de personnes doit comprendre le sondage?**



Vous avez lu que le groupe Gallup et d'autres sondeurs nationaux entreprennent des sondages qui couvrent tout le pays, mais seulement 2 000 personnes environ sont interviewées!! Les universitaires et les spécialistes des sondages vous diront cependant que vous devez avoir un échantillon de 380 personnes pour votre collectivité de 50 000 résidents ou un échantillon de 341 personnes pour le quartier X dont la population est de 3 000 personnes.

### Comment est-ce possible?

Voici l'explication: lorsque vous choisissez un échantillon de personnes, vous sélectionnez un certain nombre de tous ceux qui vous intéressent et, à partir de ce groupe, vous faites des généralisations pour tous. Le plus grand groupe est la *population* et l'*échantillon* en est une partie. Dans la réalité mathématique simple, plus la « population » est large, plus « l'échantillon » peut être petit (en proportion) pour obtenir un niveau donné de précision. Il faudra donc parler avec 341 résidents d'un quartier de 3 000 personnes pour avoir le même taux de précision que Gallup obtient avec 2 000 personnes pour une population de 35 millions au Canada.

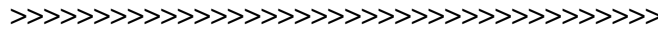
### Comment obtenir un échantillon représentatif de votre population?

*Tout échantillonnage commence par le choix d'une population définie.* Disons que vous vous intéressez aux femmes victimes de vol. Commencez par ramener le champ de l'étude, par exemple, à un quartier ou à un campus universitaire. Il faut obtenir ensuite une liste des résidentes du quartier ou des étudiantes de premier cycle à partir de laquelle vous pouvez maintenant choisir votre échantillon.



Vous devez remarquer ici deux choses qui peuvent aussi avoir des répercussions sur la confiance que vous pouvez attribuer à vos estimations. Les voici :

- ☑ La prévalence de la criminalité. Plus la prévalence est marquée, plus l'échantillon peut être petit pour obtenir la même certitude. Il est donc très important de savoir à quel point sont communs les caractéristiques ou le genre de crimes dans votre population.
- ☑ La taille de l'échantillon. C'est le nombre de cas dans votre échantillon. Plus votre échantillon est large, plus vous pouvez être certain que votre statistique est une mesure précise du paramètre de la population.



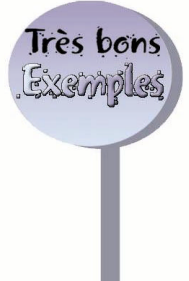
### Quelle est la taille d'échantillon approprié?

Déterminer la taille d'échantillon appropriée demande un certain effort et de la planification. Il n'y a pas de taille d'échantillon normalisée pour les sondages. En général, un échantillon final de 300 à 350 personnes au moins est le nombre minimal absolument nécessaire pour faire des déductions sur la population d'une grande ville.

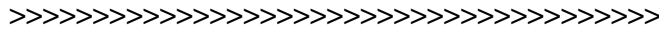
Le tableau intitulé *Tableau déterminant la taille de l'échantillon d'une population donnée* qui se trouve ci-dessous est très utile pour déterminer la taille d'échantillon exacte pour une population donnée *lorsque vous savez à quel point la caractéristique que vous voulez mesurer est commune*. Si vous voulez faire des déductions sur toute la population de **1 800** élèves à l'école secondaire de «Compteville», par exemple, vous aurez donc besoin d'un échantillon final de **317** élèves pour répondre à votre questionnaire. Pour faire des déductions pour une ville dont la population s'élève à **100 000** résidents, vous aurez besoin d'un échantillon de **384** personnes.

D'un autre côté, vous remarquerez ceci : plus la population est petite, plus la proportion de l'échantillon doit être grande. Cela soulève une question : si le groupe à l'étude est petit, pourquoi ne pas obtenir l'opinion de chacun? Vous serez alors certain que vos résultats reflètent le groupe à l'étude.

*Par exemple, lorsque nous avons évalué le Programme du poste de police communautaire de Victoria (SPAC) nous voulions faire un sondage auprès des agents du service de police pour obtenir leurs opinions sur le programme. Il y avait alors à peine plus de **150** agents assermentés au personnel et il était logique d'appliquer le sondage à tous. Compte tenu du tableau suivant de toute façon, il aurait fallu appliquer le sondage à **106** agents – 34 de plus, ce n'était pas grand chose!*







**Tableau déterminant la taille de l'échantillon d'une population donnée**

N	t	N	t	N	t
10	10	220	140	1 200	291
15	14	230	144	1 300	297
20	19	240	148	1 400	302
25	24	250	152	1 500	306
30	28	260	155	1 600	310
35	32	270	159	1 700	313
40	36	280	162	<b>1 800</b>	<b>317</b>
45	40	290	165	1 900	320
50	44	300	169	2 000	327
55	48	320	175	2 200	327
60	52	340	181	2 400	331
65	56	360	186	2 600	335
70	59	380	191	2 800	338
75	63	400	196	3 000	341
80	66	420	201	3 500	346
85	70	440	205	4 000	351
90	73	460	210	4 500	354
95	76	480	241	5 000	357
100	80	500	217	6 000	361
110	86	550	228	7 000	364
120	92	600	234	8 000	367
130	97	650	242	9 000	368
140	103	700	248	10 000	370
<b>150</b>	<b>106</b>	750	254	15 000	375
160	113	800	260	20 000	377
170	118	850	265	30 000	379
180	123	900	269	40 000	380
190	127	950	274	50 000	381
200	133	1 000	278	75 000	382
210	136	1 100	285	<b>100 000</b>	<b>384</b>

RÉFÉRENCE: Fitz-Gibbon, C. et L. Morris (1987). *How to design a program evaluation*, Beverly Hills (CA) édition Sage Publications. SOURCE : Krijcie, R. et D. Morgan (1970). Ce tableau est déterminé selon une formule publiée par la Division de la recherche de l'Association de l'éducation nationale.

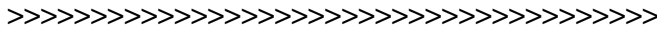
**NOTE: N est la taille de la population, t est la taille de l'échantillon.**

Souvenez-vous que dans la réalité mathématique simple, plus la « population » est large, plus « l'échantillon » peut être petit (en proportion) pour obtenir un niveau donné de précision. Si la population est de **10** personnes, l'échantillon doit être de **10** personnes pour être précis; cependant, si la population est de **100 000** personnes, l'échantillon n'aura qu'à compter seulement **384** personnes pour être aussi précis. Consultez les références ci-dessus si vous voulez en apprendre davantage sur l'établissement d'un échantillon.









Si vous jetez un coup d'œil aux exemples **d'indicateurs de rendement** de *l'engagement policier* considérés au chapitre précédant, par exemple, et si vous comparez avec les données du *sondage sur les attitudes des citoyens* en *Annexe 5.1*, vous constaterez immédiatement qu'un certain nombre de questions de ce sondage portent sur cet engagement. Voyons, notamment, la cinquième question du sondage :

*Êtes-vous satisfait du temps écoulé avant qu'un agent vous téléphone?*

- Insatisfait                       Satisfait

Cette question va droit au but sur le degré de satisfaction et elle est un indicateur évident des réflexions du répondant sur l'engagement du service de police visant à apaiser sa préoccupation. Le sondage complet lui-même est aussi un moyen logique d'obtenir la *rétroaction de la collectivité*, autre indicateur de rendement examiné au chapitre deux.

Un exemple en *Annexe 5.1*, la *Liste de vérification de la sécurité à l'école*, pose clairement des questions sur certains indicateurs de rendement, notamment, les *signes d'incivilité et de désordre*, *l'engagement du service de police*, *le sentiment d'insécurité*. Ces questions servent aussi de source de données lorsqu'il faut décider quelle question poser pour obtenir de l'information sur les résultats de notre *modèle logique de programme contre le vandalisme à l'école* décrit auparavant.

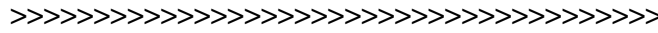
Sur un autre point, vous avez remarqué que dans nos questionnaires en exemple, nous avons posé les deux types de questions, ouvertes et fermées. Ajoutez des questions qui demandent plus d'une réponse, posez souvent des questions dichotomiques et réduisez le nombre de questions, mais vérifiez si elles sont claires, si elles vont droit au but et si elles sont faciles à répondre. Voilà qui est excellent!

➤ **Que dois-je considérer de plus?**

Les directives sont aussi un volet important de la conception d'un questionnaire. N'oubliez pas, les gens qui répondent à un questionnaire réagissent à ce qu'ils lisent et, si vous n'expliquez pas, ne soyez pas étonné si le questionnaire a des lacunes ou s'il n'est pas rempli comme vous le voulez. Vérifiez donc si vous exprimez clairement ce que vous voulez accomplir. Si vous voulez qu'ils donnent seulement une réponse, inscrivez-le. Si vous voulez qu'ils donnent seulement une réponse, mais leur réponse préférée, précisez-le aussi. Il vaut mieux minimiser les directives et, dans la plupart des questionnaires logiques, les questions sont explicites, étant donné la formulation. Soyez cependant prêts à ajouter au besoin une directive supplémentaire pour que le lecteur réponde correctement à la question.



Référez vous à l'Annexe 5.1 pour de « très bons exemples » de façons de présenter vos questions et de la façon d'obtenir les réponses voulues (p.ex. cochez toutes les réponses pertinentes).



Nous devons enfin ajouter quelque chose sur l'essai préliminaire du questionnaire, afin de résoudre tout problème d'interprétation. Ce processus est le **projet pilote du questionnaire**. Il s'agit habituellement de remettre le questionnaire à un petit groupe représentatif de votre échantillon éventuel et de lui demander d'y répondre. Compte tenu de leurs réponses et de leurs commentaires, vous pouvez déterminer si les questions sont bien comprises.

*Bref*, voici des conseils pour vous aider à formuler les questions de votre sondage.

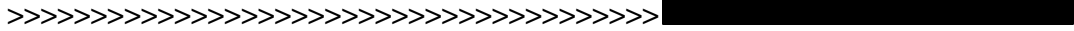


### Les meilleurs questionnaires

- posent des questions intéressantes,
- limitent les choix,
- sont mis à l'essai auparavant,
- sont formulés en termes neutres,
- sont brefs.

*Si je veux faire un sondage, mais aussi davantage, que puis-je faire d'autre ?*





### 3.1.2 L'entrevue

Vous pouvez considérer l'entrevue personnelle pour obtenir de l'information. C'est une pratique commune de l'évaluation lorsque vous voulez obtenir de l'information d'un petit groupe des principaux intervenants, des gestionnaires et du personnel du programme, des représentants des bailleurs de fonds ou des experts thématiques si vous voulez aussi obtenir leurs points de vue.



Les principaux éléments nécessaires pour appliquer cette approche sont le temps et les personnes disponibles pour entreprendre l'entrevue. Si votre équipe d'évaluation comprend seulement un adjoint et vous-même, et si vous comptez beaucoup sur les entrevues, il faudrait peut-être considérer la question.

L'entrevue peut aussi coûter plus cher de certaines façons que d'autres moyens de collecte des données. Le processus complet prend du temps, à partir de l'élaboration du guide d'entrevue, de la sélection des interviewés, de la communication avec les personnes inscrites sur la liste, jusqu'à l'incitation à participer et, en bout de ligne, il faut aussi maximiser la quantité et la qualité de l'information obtenue de l'entrevue.

Les entrevues peuvent être compliquées ou simples, et elles ont tendance à être plus qualitatives que la majorité des sondages. Vous pouvez cependant avoir un assez bon contrôle sur l'information que vous obtenez de l'interviewé en posant des questions particulières et en demandant des réponses détaillées. Considérez, par exemple, la différence évidente entre les deux questions d'entrevue suivantes posées au chef de police local sur l'engagement de son service envers les programmes de prévention de la criminalité.

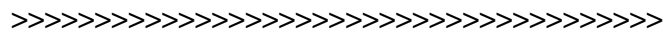
- ❑ À quel point votre service est-il engagé à appliquer des programmes de prévention de la criminalité dans la collectivité?
- ❑ Quelles ressources avez-vous prévues dans votre budget actuel pour la prestation de services de prévention de la criminalité dans votre collectivité?

Les deux questions portent sur l'engagement du service de police, mais la première est beaucoup plus ouverte du point de vue du genre de réponse que le chef peut donner, alors que la deuxième demande des détails, par exemple, le budget, le personnel et les dépenses d'immobilisations. Voilà qui donne une indication évidente de l'engagement financier du service et, en ce sens, l'information est beaucoup plus fiable pour tirer des conclusions sur l'engagement, comparativement à une réponse plus idéologique que vous pourriez très bien obtenir à la première question. Si vous prévoyez avoir recours aux entrevues pendant votre évaluation, il vaut mieux :









### ➤ **Quels documents faut-il examiner pour évaluer des programmes de prévention de la criminalité ?**

Bonne question et, pour y répondre, il faut d'abord déterminer quelle information est nécessaire et à quelle fin :

- ❑ Chaque fois que vous voulez établir des comparaisons statistiques pour mesurer le progrès d'un programme, il est valable d'examiner les *statistiques pertinentes sur la criminalité* avant la mise en œuvre, et comparer ensuite ces données à celles entrées à la fin de la période mesurée.
- ❑ Si vous voulez examiner les pratiques de gestion du programme et leurs répercussions sur les activités du personnel – des bénévoles, l'examen des procès-verbaux des réunions du personnel et des réunions de la direction fournira probablement des renseignements importants qui peuvent être confirmés et que vous approfondirez par la suite lors d'entrevues sélectionnées.
- ❑ Si le programme a obtenu du financement d'un organisme ou d'un ministère, le financement a été approuvé, compte tenu de buts et objectifs particuliers qui sont déterminés. Un évaluateur peut les confirmer en examinant les contrats, les attentes de collaboration ou les protocoles d'entente signés.
- ❑ Si l'évaluation est le fruit d'une réflexion après coup, plusieurs années après l'application du programme, il y a probablement un nombre important d'antécédents disponibles dans des dossiers, des notes de service, des lettres, des sommaires, etc. Il faut obtenir ces documents et les examiner pour avoir une bonne idée du déroulement du programme avec le temps. Vous constatez fréquemment dans ce cas que les buts et objectifs du point de départ ont changé, mais ils ne sont pas documentés officiellement.

L'examen des documents donnent non seulement une idée de l'intention du programme et de son évolution, mais aussi une bonne source de comparaisons pour mesurer le progrès ou l'absence de progrès.



### 3.1.4 Groupes de consultation

L'occasion d'obtenir de l'information d'un groupe, sans sondage, est habituellement possible par l'intermédiaire d'un *groupe de consultation*. Au cours de nos évaluations des programmes de prévention de la criminalité, nous avons constaté que le recours à un groupe de consultation est une meilleure méthode de collecte assez rapide d'un grand nombre de renseignements qualitatifs.

Le groupe de consultation est en majeure partie une entrevue en groupe. Un *animateur de groupe* oriente la discussion et les participants ciblent les sujets présentés pour discussion. Le groupe de consultation est un outil promotionnel très populaire des entreprises pour un certain nombre de raisons, y compris mettre à l'essai les produits et les catégories de produits, découvrir les nouveaux produits que veulent les consommateurs ou déterminer si les campagnes de publicité des produits diffusent bien le message.



Dans le cas des évaluations de programme, le groupe de consultation devient de plus en plus populaire comme moyen d'obtenir de l'information d'un certain nombre de personnes au cours d'une brève période structurée. Le groupe de consultation obtient des données qualitatives qu'il faut analyser différemment des données quantitatives parce que l'analyse a tendance à comprendre des genres différents de calculs mathématiques.

Dans un groupe de consultation, vous inscrivez les réponses des gens aux questions posées. Les données sont donc leurs idées, opinions, attitudes, croyances, etc. Nous ne pouvons leur attribuer une valeur numérique très facilement et les évaluateurs ont donc tendance à catégoriser l'information par thème et à répartir les divers commentaires selon le thème qui correspond le mieux à ce qui est exprimé. Ces thèmes deviennent les données d'où sont tirées des conclusions ajoutées au rapport.



Les groupes de consultation ont pour objectif de permettre d'écouter les gens et d'apprendre d'eux.

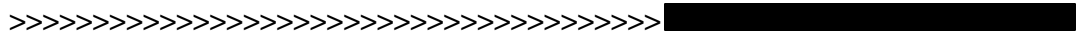
Les groupes de consultation consistent en des entrevues de groupes visant à recueillir des données et non à résoudre des problèmes.

#### ➤ Quand un groupe de consultation est-il utile à une évaluation?

Le groupe de consultation est le plus utile lorsque l'évaluateur veut obtenir de l'information d'un groupe d'intervenants en particulier au sujet des diverses répercussions d'un programme. Dans le cas d'un programme de prévention de la criminalité conçu pour avoir recours à des bénévoles qui aident les personnes âgées à diminuer leur crainte de la victimisation, par exemple, l'évaluateur peut considérer réunir un groupe de consultation ou plus avec le groupe cible, et ensuite avec les bénévoles du programme. Les opinions des deux groupes sont importantes, surtout si les résultats sont inférieurs aux attentes. L'évaluateur organise des discussions distinctes avec les deux groupes et il peut ainsi isoler diverses perspectives sur le programme qui ont des répercussions négatives sur les résultats.

Sentiment d'insécurité

Le groupe de consultation est très utile parce qu'il permet aux participants de discuter plus en profondeur des diverses questions touchant le programme à l'étude. Les questions incitatives de l'animateur peuvent motiver les participants à considérer davantage les choses de différentes façons. Autrement dit, le groupe de



consultation permet à l'évaluateur d'approfondir son examen bien au-delà des limites de l'information tirée des sondages et de l'examen des documents.

Très bons  
Exemples

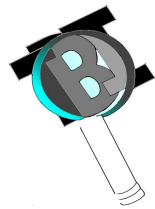
Quand faut-il considérer un groupe de consultation? Voici un **très bon exemple** : il faut examiner plus en profondeur certaines constatations tirées d'un sondage utilisé auparavant au cours de l'évaluation. L'examen des constatations d'un sondage suscite parfois d'autres questions. Ce sont des questions qui n'ont souvent pas de réponse, sauf si l'évaluateur décide de procéder à un autre sondage ou d'appliquer d'autres moyens pour obtenir de l'information. Un groupe de consultation est un excellent moyen de résoudre ce dilemme.

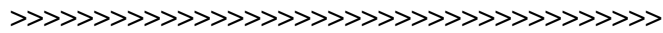
L'évaluateur a réuni un certain nombre de personnes qui correspondent à ceux du sondage original, il peut approfondir les questions et préciser les nouveaux problèmes issus des résultats du sondage. Si les deux groupes sont tirés de la même population, il est plus probable que les réponses des participants au groupe de consultation seront représentatives de celle du groupe du sondage. Considérer au début même de la conception de votre évaluation l'intégration de ce genre « d'information à deux volets » est une bonne idée.

### ➤ **Quelles étapes faut-il franchir pour former un groupe de consultation?**

Si vous avez décidé d'ajouter un groupe de consultation à la conception de l'évaluation, voici certaines étapes élémentaires à franchir dans ce processus :

- Tout d'abord, déterminez l'information que vous voulez obtenir.
- Compte tenu de cette information, identifiez la meilleure source qui vous donnera ces renseignements.
- Inscrivez le nombre de groupes de consultation que vous voulez organiser, sachant qu'un groupe moyen compte de huit à dix participants. La portée des répercussions de votre programme sur la collectivité cible motive très souvent le choix du nombre de groupes. Plus les répercussions touchent un nombre élevé de personnes, plus grandes sont les chances que vous choisirez quelques groupes, afin de garantir que les constatations sont représentatives.
- Choisissez un échantillon de personnes et invitez-les à participer. Il faut parfois prévoir un incitatif pour qu'ils vous réservent du temps, surtout si vous demandez aux gens de donner du temps de leur vie personnelle. Si vous offrez une collation, ou même un dîner léger auparavant, les participants peuvent être plus nombreux. Si vous avez le budget approprié, offrez une petite indemnité – une marque d'appréciation pour leur participation est une idée encore meilleure.
- Formulez une série de questions claires à l'intention des participants pour discussion pendant la séance. Distribuez une copie aux participants avant la réunion si possible. Ils auront l'occasion de réfléchir à leurs réponses éventuelles. Vous pourrez approfondir leurs réponses au cours de la réunion.





- ☑ À l'arrivée des participants, précisez que tout ce qui est exprimé sera confidentiel et que seules les réponses communes feront l'objet d'un rapport. Les attentes distinctes seront formulées de façon à ne pas identifier le répondant.
- ☑ Essayez d'obtenir auparavant l'accord du groupe pour enregistrer la séance si possible. L'animateur du groupe pourra donc se concentrer sur la discussion. Il sera distrait s'il prend des notes. Si cette suggestion est inacceptable, demandez au moins à une personne de prendre des notes. C'est absolument nécessaire pour analyser la matière par la suite.
- ☑ Prévoyez enfin une séance de deux heures au plus. Vous demandez aux gens de vous accorder leur temps personnel, n'exagérez pas.

➤ **Parlons du fonctionnement d'un groupe de consultation ?**

Il vaut mieux confier l'orientation d'un groupe de consultation à quelqu'un qui a une certaine expérience ou formation en la matière. Pourquoi? Surtout parce que le chef du groupe doit être capable de tenir les participants dans la bonne voie, de donner à chacun une chance égale de s'exprimer, de maintenir l'impression de confort dans la salle, de saisir les occasions d'approfondir les points considérés et de modifier l'orientation pour examiner les nouveaux concepts pertinents.

Un groupe de consultation n'est pas simplement une occasion de causer ou de se vider le cœur. C'est plutôt un processus structuré visant à obtenir des données qualitatives sur des questions particulières pertinentes au programme à l'étude. Si vous avez besoin d'un intervenant chevronné, n'hésitez pas à demander de l'aide.

**3.1.5 Observation**

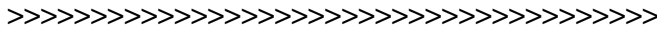


La dernière méthode de collecte des données que nous voulons porter à votre attention est très importante; il s'agit de *l'observation* directe. Autrement dit, sortez du bureau, allez dans la collectivité et observez si des changements notables découlent de votre programme de prévention de la criminalité.



Vous pouvez avoir décidé, *par exemple*, de nettoyer le terrain de jeu local envahi de vendeurs de drogue et de bandes de jeunes, encombré de poubelles, de seringues, de condoms et d'autres articles personnels, dont les salles de toilette publiques sont couverts de graffitis à l'intérieur, et où les balançoires et les toboggans sont probablement aussi endommagés. Avant d'entreprendre quoi que ce soit, prenez des photos et notez ce que vous voyez. En collaboration avec des bénévoles du quartier, des agents de police, le personnel des parcs et loisirs, ainsi que des conseillers du centre jeunesse local, une stratégie de nettoyage est élaborée, les travailleurs sont identifiés, du matériel est fourni et le travail est accompli. Le service de police affecte régulièrement des agents de patrouille à pied, du lever du jour jusqu'à minuit et des patrouilles régulières en voiture jusqu'à 6h. Vous pouvez demander à des bénévoles, à des propriétaires d'entreprises, etc. qu'ils vous aident à consigner les progrès de votre programme, à prendre des photos et à documenter le programme.

**Application de votre concept**

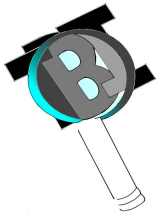


Les réparations et le nettoyage sont achevés en quelques mois, une célébration de quartier est organisée, ainsi qu'un pique-nique pendant la journée et un concert à l'extérieur. Les participants de votre programme ont donné beaucoup de temps, d'efforts et d'argent pour reprendre en main le parc et, espérons-le, les résidents locaux peuvent de nouveau l'utiliser en toute sécurité.

Prenez d'autres photos et notez ce que vous observez maintenant !

➤ **Comment pouvez-vous mesurer s'il y a eu en fait des résultats ?**

Vous pouvez commencer par aller au parc à différents jours de la semaine et à différentes heures pour *observer simplement ce qui se passe, et constater !* Vous pouvez considérer les points suivants :



- Combien de personnes fréquentent le parc à quelles heures ?
- Combien sont des adultes, des jeunes, des enfants ou des personnes âgées ?
- Que font-ils dans le parc ?
- Pendant combien de temps en moyenne sont-ils dans le parc ?
- Utilisent-ils les installations et le terrain de jeu du parc remis en état ?
- Les poubelles débordent-elles et y a-t-il beaucoup de déchets au sol ?
- Les agents de police passent-ils souvent et communiquent-ils avec les gens dans le parc ?
- Y a-t-il de nouveau des graffitis et sont-ils éliminés aussi rapidement qu'ils apparaissent ?

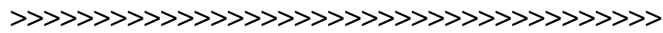
Voilà des points que vous pouvez simplement observer, inscrivez brièvement les données, et le pointage des données peut servir à faire rapport sur le genre de succès obtenu et à préciser si les répercussions sont durables.

L'inscription de l'information est facile si vous établissez d'avance une liste de points à cocher chaque fois que l'observateur en remarque un. Le pointage des activités dans l'ensemble vous donne certains taux d'occurrences élémentaires qui servent à démontrer quantitativement les répercussions concrètes. Les opinions générales de l'observateur sur place permettent aussi de tirer des conclusions qualitatives sur les répercussions.



L'observation est un moyen facile de constater les répercussions d'un programme sans consacrer beaucoup de temps à l'élaboration de méthodes de collecte des données ou à la formation du personnel pour faire le travail. Lorsqu'elle est appropriée, il faut en tenir compte pendant l'élaboration de la méthodologie d'évaluation dans l'ensemble. L'observation peut être une *mesure discrète* très valable pour déterminer les résultats et les répercussions d'un programme.

Vous pourriez en plus appuyer l'information recueillie par un sondage porte à porte visant à obtenir l'opinion des résidents et des propriétaires de commerces, ce qui serait un bon moyen d'obtenir des données quantitatives sur certaines questions.



### 3.2 Collecte des données dont vous avez besoin

**N**ous avons suggéré à la section précédente quand appliquer les diverses méthodes de collecte de données et le genre d'information que vous obtiendrez de chacune. Il serait probablement utile de réserver un peu d'espace maintenant pour structurer certains de ces conseils et d'autres renseignements importants en présentation « rapide à vérifier », une référence pratique ou *tableau d'intervention* que vous pouvez utiliser lorsque vous décidez quels instruments utiliser pour obtenir l'information dont vous avez besoin.

#### Que devons-nous faire ?



Faire une évaluation, au fond, c'est poser les bonnes questions, des questions qui ciblent les bonnes sources pour obtenir les meilleures réponses, des réponses que vous obtenez en appliquant les méthodes les plus appropriées, des méthodes qui conviennent, compte tenu des ressources, du temps et de l'expertise de ceux qui sont chargés de les appliquer. Vous pouvez facilement structurer ce processus, selon notre expérience, en élaborant un *tableau d'intervention* comme le suivant qui est conçu pour obtenir certains renseignements sur le fonctionnement et la gestion d'un programme de surveillance de quartier.

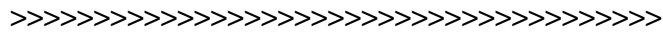
**Tableau d'intervention – fonctionnement et gestion du programme**



Questions	Sources	Méthodes	Ressources
1. Quels étaient les buts et objectifs originaux du programme?	Proposition du programme Personnel du programme	Examen des documents Entrevues	Guide d'entrevue
2. Quelles activités se déroulent régulièrement?	Personnel du programme Proposition du programme Journal d'activités	Examen des documents Entrevues	Guide d'entrevue Feuille de pointage des activités
3. Quelle est la structure de gestion et fonctionne-t-elle avec efficacité?	Proposition du programme Personnel du programme	Examen des documents Entrevues	Guide d'entrevue
4. Les diverses activités du programme se déroulent-elles comme prévue et atteignent-elles les résultats voulus?	Personnel du programme Capitaines d'îlots Résidents Statistiques sur la criminalité	Sondage Groupes de consultation Entrevues Examen des documents	Guide d'entrevue Questionnaire Questions au groupe de consultation
5. Les résidents participent-ils au programme?	Capitaines d'îlots Matériel distribué Demandes d'information au téléphone	Sondage Journal d'activités Journal d'appels téléphoniques	Questionnaire Feuilles de pointage

Remarquez dans ce tableau que les mêmes sources, méthodes et ressources sont nécessaires pour plus d'une question. Cela signifie que vous pouvez appliquer les mêmes





Méthode	Données qualitatives	Données quantitatives
Sondage – questionnaire	✓	✓
Entrevue	✓	
Groupe de consultation	✓	
Observation	✓	✓
Examen des documents	✓	✓

Avant de commencer l’analyse, vous devez d’abord vérifier si vous avez tout ce dont vous avez besoin pour faire le travail. Nous avons décidé de ne pas appliquer les méthodes d’analyse statistiques perfectionnées et vous devrez donc avoir à portée de la main beaucoup de papier, des crayons, une bonne calculatrice ou un logiciel de chiffrier. Vous voudrez peut-être aussi élaborer une formule de sommaire des données, si c’est possible.

Très bons Exemples

La feuille de pointage ajoutée en *Annexe 5.2* est un exemple qui vous permet de résumer les diverses réponses à une question du sondage et de faire ensuite quelques calculs simples pour déterminer les moyennes, les totaux, les pourcentages et les écarts entre les divers totaux de réponse.

Si vous analysez les commentaires d’un groupe de consultation ou d’un interviewé en personne, vous pouvez élaborer une feuille de données thématiques et regrouper les commentaires représentatifs de divers thèmes ou catégories pour sommaire ultérieur et conclusions. Nous avons déjà considéré les listes de vérification d’observations qui fournissent un moyen pratique de faire le pointage rapide des diverses observations pour analyse ultérieure.

### 3.3.1 Types de données

#### 1. Données quantitatives

Traisons d’abord des données les plus « fondamentales », les données quantitatives. Il ne faut pas oublier, lorsque vous utilisez des données quantitatives, que les données utilisées doivent soutenir toute conclusion que vous tirez de l’analyse que vous entreprenez. Les données quantitatives peuvent être exprimées à l’aide de chiffres ventilés ou d’échelles. Le meilleur moyen pour expliquer est d’utiliser un exemple et, puisque nous avons consacré beaucoup de temps aux sondages, prenons un exemple qui applique cette méthode.

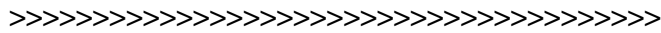
#### L’analyse et l’interprétation des résultats d’un sondage est souvent l’étape qui fait le plus peur aux non-initiés

En premier lieu, vous pouvez rapporter la **fréquence** ou le nombre et le pourcentage de personnes qui ont répondu d’une certaine façon à chaque question du sondage. Voilà l’extrant le plus élémentaire d’un sondage et, pour certains, c’est peut-être même la seule analyse faite des constatations du sondage.



*Application de votre concept*





Voici trois tableaux de fréquence sur les attitudes des citoyens au sujet des problèmes de drogue.

Énoncé : « La consommation de drogue est un problème dans mon quartier. Êtes-vous ‘d’accord’, ‘ni en accord ni en désaccord’, ou en ‘désaccord’ avec cette affirmation ? »

**Tableau un**  
**Préoccupations au sujet de la drogue**

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
D’accord	288	61 %
Neutre	112	24 %
Désaccord	72	15 %
<b>TOTAL</b>	<b>472</b>	<b>100 %</b>

Les chiffres de ce tableau révèlent une situation rare, c’est-à-dire que tous les répondants ont en fait répondu à la question. Dans un sondage qui englobe de nombreux répondants, il y en a habituellement à chaque question qui ne répondent pas. Les réponses qui manquent font alors l’objet d’un commentaire distinct et *sont EXCLUS du tableau*.

**Voici comment il faut faire :**

**Deuxième tableau**  
**Préoccupations au sujet de la drogue**

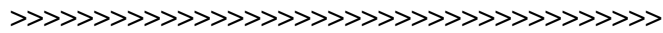
Même énoncé : « La consommation de la drogue est un problème dans mon quartier. Êtes-vous ‘d’accord’, ‘ni en accord ni en désaccord’, ou en ‘désaccord’ avec cette affirmation ? »

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
D’accord	288	61 %
Neutre	112	24 %
Pas d’accord	72	15 %
<b>TOTAL</b>	<b>472</b>	<b>100 %</b>

Cette fois, admettons qu’il y avait 500 participants au sondage. Le deuxième tableau est semblable au premier tableau, mais vous ferez cette fois un commentaire sur le nombre de personnes qui n’ont pas répondu, comme suit : des 500 résidents qui ont répondu au sondage, 5,6 % de l’échantillon (N=28/500) n’ont pas répondu à l’énoncé. **Notez bien :** Vous calculez le pourcentage du tableau à partir d’un total de 472, et non de 500.

Ces tableaux sont intéressants, mais les fréquences sont plus utiles pour indiquer les points à analyser davantage, par exemple : **Serait-il utile de savoir quels groupes de citoyens les problèmes de drogue concernent le plus ?**

Les **tableaux comparatifs** permettent de comparer des catégories de réponses selon une caractéristique en particulier. Les caractéristiques démographiques ont souvent des répercussions sur la façon d’interpréter les résultats. Dans le troisième tableau, par exemple, 30 répondants ou 21 % du groupe des 18 à 29 ans ont répondu « d’accord »,



comparativement à 126 répondants ou 80 % du groupe des 60 et plus. Si vous élaborez un programme de prévention de la criminalité dans ce quartier en particulier et si votre échantillon est représentatif des résidents du quartier, vous appliquez d'abord un programme axé sur les 60 ans et plus parce qu'ils ont l'impression que la consommation de drogue est le plus grand problème. Évidemment, d'autres problèmes peuvent compliquer la situation. Vous avez maintenant une bonne idée des tableaux comparatifs et de leur utilité dans votre analyse !! N'est-ce pas !!!

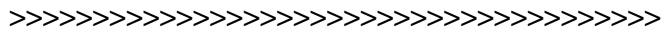
**Troisième tableau**  
**Préoccupations au sujet de la drogue par tranche d'âge des répondants**

**Même énoncé : « La consommation de drogue est un problème dans mon quartier. Êtes-vous 'd'accord', 'ni en accord ni en désaccord', ou en 'désaccord' avec cette affirmation ? »**

Âge	D'accord % Compte	Neutre % Compte	Pas d'accord % Compte	Total % Compte
De 18 à 29 ans	21 % (30)	18 % (26)	61 % (87)	100 % (143)
De 30 à 59 ans	43 % (74)	21 % (36)	36 % (62)	100 % (172)
60 ans et plus	80 % (126)	11 % (17)	9 % (14)	100 % (157)
<b>Total</b>	<b>100 % (288)</b>	<b>100 % (112)</b>	<b>100 % (72)</b>	<b>100 % (472)</b>

Voir en *Annexe 5.2* d'autres exemples de « description des résultats ».





## 2. Données qualitatives

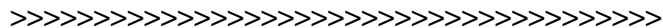
Les données qualitatives sont le résultat de la collecte d'information par certains moyens, notamment, des groupes de consultation, des entrevues, l'observation et l'examen des documents, ainsi que les questions ouvertes des questionnaires élaborés pour utilisation dans un sondage. De nos jours, l'analyse de ces données peut se faire sur ordinateur avec un logiciel conçu à cette fin en particulier. Ce logiciel simule habituellement une approche auparavant manuelle, mais la rapidité de l'ordinateur permet d'achever l'analyse en une fraction du temps qu'il faut réserver au processus humain plus lent. Si vous voulez considérer l'utilisation du logiciel, nous vous suggérons de communiquer avec les éditions Sage Publications en ligne ([www.sagepub.com](http://www.sagepub.com)) et le site vous donnera de l'information sur certains logiciels disponibles. Ces logiciels coûtent cependant très cher!!

De retour au présent, jetons cependant un coup d'œil à l'analyse à la main qui peut être divertissante et qui vous donnera une bonne idée dans l'ensemble de ce que les gens pensent du programme. Pourquoi? Parce que vous aurez lu tout ce qui est entré au dossier pendant l'étape de la collecte des données.

### De quoi avez-vous besoin pour faire le travail ?

- Une liste de toutes les questions d'évaluation répondues comme données qualitatives.
- Vous devez séparer les questions.
- Plusieurs marqueurs de couleurs différentes pour chacun des thèmes ou catégories de réponses à chaque question. Si vous n'aimez pas le codage couleur, utilisez des symboles ou des mots codes pour identifier les divers points. Lorsque vous en avez terminé avec une question, passez à la suivante et recommencez l'activité.
- Il est préférable que toute l'information obtenue soit sur support papier et il faudra donc transcrire les questions ouvertes du sondage, les entrevues enregistrées et les commentaires des groupes de consultation.

Créez une *grille d'analyse* et prévoyez un espace pour rassembler les diverses réponses à chaque question, ajoutez une feuille pour faire le pointage et déterminer la fréquence d'une réponse (cette mesure s'applique seulement aux questions ouvertes du sondage et aux entrevues, mais pas aux commentaires du groupe de consultation – nous vous suggérons de ne pas essayer de quantifier les réponses du groupe de consultation), réservez un espace pour inscrire les principales mentions illustrant un point, et laissez un espace pour inscrire les énoncés sommaires que vous voulez faire sur les constatations. Voici un exemple de ce genre de feuille de travail.



### Feuille de travail de l'analyse qualitative

Questions ouvertes du sondage – de l'entrevue et réponses	Nombre de réponses semblables	Principales mentions
<p><b>Question :</b></p> <p>Quels sont, selon vous, les principaux points forts du programme de prévention de la criminalité?</p> <p><b>Réponses :</b></p> <p>A. Je peux sortir sans crainte chaque soir maintenant.</p> <p>B. Les poubelles ont été enlevées dans notre ruelle.</p>	<p>               </p> <p>       </p>	<p>« C'est la première fois en trois ans que j'ai pu sortir seul en soirée dans mon quartier. C'est stimulant!</p> <p>« Je me sens plus en sécurité, il semble que les gens s'intéressent davantage au quartier maintenant. »</p>

La méthode ci-dessus s'applique à l'analyse des *réponses du groupe de consultation*, sauf que vous n'essaieriez pas de calculer combien de personnes ont dit quoi. Cela pourrait nuire au débit de l'information et vous empêcher de vous « concentrer » sur la tâche en soi. Le rôle de l'animateur est cependant de confirmer avec chaque participant s'il est d'accord ou non avec ce qui a été dit avant de passer à la question suivante et il doit donner l'occasion de s'exprimer à chacun.

L'approche devient simple.

- Lisez le matériel et surlignez chaque fois qu'une réponse correspond à un thème ou à une catégorie en particulier à l'aide de la couleur affectée à ce thème ou à cette catégorie.
- Si vous remarquez des mentions principales qui méritent d'être inscrites en illustration dans votre rapport, encerclez-les pour référence ultérieure.
- Après avoir examiné toutes les données, commencez à remplir vos feuilles de travail.
- Lorsque les feuilles de chaque question sont achevées, considérez les réponses et résumez les constatations. Ces quelques énoncés sommatifs vous serviront à tirer vos conclusions.

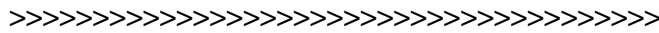
### 3.3.2 Interprétation des constatations tirées des données

Pendant le déroulement de ce processus, des observations intéressantes commenceront à poindre. Elles ne correspondront peut-être pas toujours à vos attentes originales. *Pourquoi?*

#### Rien ne se déroule isolément d'habitude

Un volet de votre interprétation des constatations tirées des données consiste à essayer d'expliquer pourquoi quelque chose se produit. Lorsque vous pouvez attribuer de bons résultats aux répercussions de votre programme, c'est évidemment le meilleur résultat. Autrement dit, les introductions par effraction ont diminué parce que chacun dans le quartier ciblé a appliqué votre programme de surveillance d'îlots. Par contre, des résultats

**Application de votre concept**



négatifs pourraient être attribués à d'autres éléments imprévus lors de la conception du programme, mais qui ne seraient plus un problème lors des évaluations ultérieures s'ils sont résorbés.

Une trousse d'évaluation préparée pour le secteur de la santé publique comprenait quatre éléments décrits très brièvement qu'il faut considérer si vous voulez expliquer pourquoi les attentes du programme se sont concrétisées ou non.



### **A. Profils de données probantes**

Les résultats semblables de sources différentes sont des profils de données probantes. Ces profils représentent des données probantes qui confirment pourquoi quelque chose s'est produit, que ce soit positif ou négatif. Ces profils, s'ils existent, deviendront évidents en ayant recours à de multiples sources (processus de triangulation) que nous avons considérées plus tôt et qui justifient la décision d'ajouter à votre évaluation plus d'un outil de collecte de données ou deux. Le concept de la triangulation est un moyen de renforcer vos résultats.

### **B. Divergences**

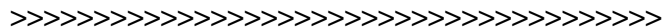
Les divergences sont des constatations contradictoires. Il faut les examiner davantage, afin de mieux comprendre ce qui se passe et déterminer éventuellement quels changements apporter pour corriger la situation. Les divergences ne sont pas inhabituelles chez les participants à un groupe de consultation ou les interviewés. Dans ces situations, vous pouvez obtenir davantage de précisions en posant des questions incitatives au groupe de consultation ou à l'interviewé, ou vous pouvez élaborer une autre méthode pour approfondir la question controversée, notamment, un sondage.

### **C. Éléments internes ou externes**

Des éléments à l'intérieur ou à l'extérieur de votre programme ont des répercussions sur certains résultats. Ne soyez pas étonné si vous constatez ces occurrences. Les éléments opérationnels ou de gestion changent souvent, surtout dans un milieu où la prévention de la criminalité est considérée comme un service secondaire au service de police, ou lorsque le roulement des bénévoles est important. Les deux situations peuvent susciter une certaine confusion et les résultats peuvent être plus ou moins imprévisibles. Les changements externes exigeront que l'évaluateur cherche plus en profondeur dans la collectivité, afin de déterminer si des éléments autres que le programme lui-même ont des répercussions en particulier, par exemple, la collectivité elle-même peut avoir changé, il peut y avoir de nouveaux problèmes, ou le problème original a peut-être simplement disparu de lui-même.

### **D. Problèmes imprévus**

Pendant la collecte des données, une chose devient parfois évidente, mais vous n'avez jamais pensé à poser des questions à ce sujet, et vous voilà étonné. Ne rejetez pas l'information, examinez plutôt ce qui a été découvert, afin de déterminer si vous pouvez nouer des liens directs ou indirects avec le programme ou sa prestation. Si la découverte est faite au début de l'évaluation, vous pouvez considérer l'application d'autres méthodes de collecte des données, afin d'examiner la situation plus en profondeur.



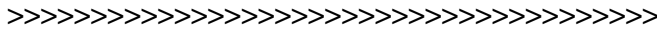
### 3.3.3 Tirons des conclusions

L'évaluateur a déterminé les explications les plus plausibles à partir des diverses constatations et il peut maintenant commencer à tirer des conclusions sur le programme. Elles doivent refléter les points positifs et négatifs obtenus des constatations parce qu'ils sont l'essence même du programme et en révèlent les répercussions sur la collectivité cible. Les conclusions doivent répondre aux genres de questions suivantes :



#### **Les conclusions doivent répondre aux questions suivantes :**

- Le programme est-il valable dans l'ensemble?
- Quels aspects du programme fonctionnent bien?
- Quels aspects du programme faut-il améliorer?
- S'il y a des problèmes, où sont-ils devenus évidents?
- Y a-t-il des problèmes qui ne peuvent être résolus à l'aide des ressources actuelles?
- Quels points forts évidents faut-il accentuer davantage?
- Le programme a-t-il atteint ses objectifs avec efficacité et, si oui, à l'aide de quels moyens?



## Points importants à ne pas oublier



- La vie privée et l’anonymat sont des points importants à ne pas oublier quand vous obtenez l’information des gens.
- Le sondage est une source commune de collecte des données quand vous évaluez un programme de prévention de la criminalité. Il y a cependant de nombreux points à considérer pour accentuer la précision, y compris : le style, combien de gens participent au sondage, le genre de questions, la structure du sondage et la mise à l’essai préalable (ou projet pilote) du sondage.
- L’entrevue personnelle fonctionne bien lorsque vous voulez obtenir de l’information d’un petit nombre de personnes.
- L’examen des documents est extrêmement utile si vous voulez avoir une idée du cheminement opérationnel du programme, comparativement à la planification au départ.
- Un groupe de consultation n’est pas une occasion de causer ou de résoudre des problèmes, il s’agit plutôt d’un moyen structuré d’obtenir de l’information sur votre programme. Vous voudrez peut-être obtenir à cette fin l’aide d’une personne expérimentée en animation de ce genre de groupe.
- Ne sous-estimez pas les conclusions que vous pouvez tirer d’un programme à la suite de l’observation élémentaire.
- Le type de données obtenues détermine le genre d’analyse à faire. Que les données soient qualitatives ou quantitatives, vous pouvez appliquer certaines méthodes élémentaires qui n’exigent pas des aptitudes perfectionnées à l’analyse statistique.

Lorsque vous avez répondu aux questions de conclusion et réfléchi aux principaux points à ne pas oublier, il est temps de vous préparer à rédiger votre rapport, à diffuser vos constatations et à faire savoir précisément aux intervenants comment le programme s’est déroulé. Passez au chapitre suivant où nous avons essayé de vous orienter, afin de préparer « votre meilleure présentation »!



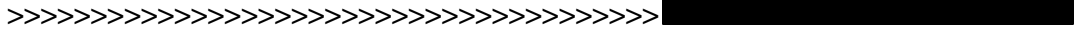
### Références choisies liées à ce chapitre

- Morgan et Kruegar (1998). The Focus Group Kit.
- Porteous, N. et coll. (1997). Program evaluation Tool Kit: a blueprint for public health management.
- Weisel, D. (1999). Conducting Community Surveys.

L’Annexe 5.6 contient une liste de références supplémentaires.







# Rédaction et communication des résultats

## 4.1 Regroupement des renseignements

**D**ès le début de l'évaluation, l'évaluateur doit essayer *d'obtenir* le plus de renseignements possibles de tous les intervenants qui s'intéressent aux répercussions du programme. Vous devez d'abord planifier soigneusement, puis obtenir et analyser méthodiquement les données à cette fin. Il faut ensuite réunir tous les articles essentiels de ce processus avant d'entreprendre la rédaction officielle, y compris : une liste des buts et objectifs du programme, les résultats attendus – planifiés au début du programme, les indicateurs de rendement sélectionnés et la méthode appliquée pour les mesurer, ainsi que l'analyse des constatations, tant qualitatives que quantitatives.



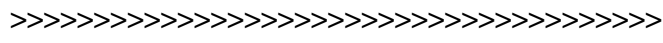
Le débit de la communication commence maintenant à s'orienter dans l'autre sens. Vous êtes chargé à cette étape de *donner* de l'information. L'ensemble des questions suivantes est un guide pour le message ou le genre de prestation que vous choisissez d'appliquer. Il est extrêmement important que vous preniez la place de l'utilisateur dès le début et que vous répondiez au genre de questions suivantes :

- À quel point et en quoi en particulier l'information est-elle *pertinente* aux problèmes réels et contraignants de l'utilisateur?
- À quel point l'information est-elle *pratique*, selon la perspective de l'utilisateur?
- À quel point l'information est-elle *utile* et immédiatement *applicable* à la situation de l'utilisateur?
- Quelle information l'utilisateur considérera-t-il *crédible* et quelles pratiques de rapport soutiendront cette crédibilité?
- À quel point l'information est-elle *compréhensible* pour les principaux utilisateurs?
- L'information est-elle compréhensible pour tous les auditoires?
- Comment les pratiques de rapport peuvent-elles garantir que l'information est communiquée *à temps*, afin d'être le plus utile possible?

**Qu'est-ce que tout cela signifie? – Simplement ceci :**

***Faites vos devoirs et connaissez votre auditoire!!***





## Description du rapport d'évaluation

### Première page couverture

La page couverture doit afficher l'information suivante :

- le titre officiel du rapport,
- le titre du programme et l'endroit où il se déroule,
- le nom de l'évaluateur,
- la période couverte dans le rapport,
- la date de présentation du rapport.

La page couverture doit attirer l'attention et la présentation doit être précise. La page couverture reflète votre personne et la qualité de votre travail.

### Première section : sommaire

Section importante, le *sommaire* est un bref aperçu de l'évaluation, il explique pourquoi elle a été faite et énumère les principales conclusions et recommandations. Le sommaire est présenté au début, mais il est rédigé en dernier. Les représentants d'organismes très occupés qui veulent avoir rapidement une idée des conclusions lisent souvent cette section du rapport seulement. Il faut donc faire tous les efforts pour que la matière soit complète et précise.

#### Matière habituelle du sommaire

- Pourquoi y a-t-il eu évaluation?
- Qu'est-ce qui a été évalué?
- Quelles sont les principales constatations et recommandations ou options que vous concluez de l'évaluation?

### Deuxième section : information contextuelle pertinente sur le programme

Cette section présente le programme dans son contexte. Elle décrit comment le programme a été entrepris et ce qu'il était supposé accomplir. Elle doit contenir des détails sur les buts et objectifs du programme. Étant donné que vous avez déjà élaboré une description préliminaire du programme lorsque l'évaluation a été planifiée au début, vous avez donc moins de travail à faire dans cette section.

Un grand nombre de sources peuvent vous fournir de l'information utile sur la rédaction de cette section : un plan ou une proposition de programme, des rapports d'évaluation, des entrevues, les procès-verbaux des réunions, des notes de service, etc. Il est *important* de repérer tout écart entre l'information mémorisée et les descriptions réelles du programme, et de régler ce problème avant de rédiger votre rapport.

#### Matière habituelle de la section

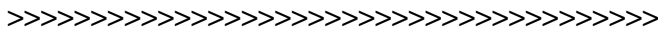
- Comment le programme a-t-il commencé?
- Où le programme a-t-il été appliqué?
- Combien de personnes ont été touchées?
- À quelles fins le programme a-t-il été conçu?
- Quels en étaient les buts et objectifs?



**Préparez un plan avant d'entreprendre la rédaction du rapport.**

**Le plan devrait comprendre :**  
- un sommaire  
- de l'information contextuelle sur le programme  
- une description de l'évaluation  
- les résultats  
- les conclusions  
- les recommandations.





### Cinquième section : conclusions et recommandations

Cette section finale est la plus convaincante et importante de votre rapport. N’oubliez pas d’insister sur les points importants et précisez quelles conclusions ont été tirées de quels aspects des constatations.

#### Matière habituelle de la section

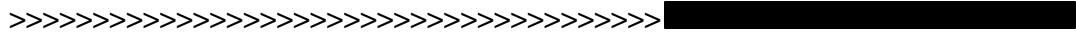
- ☑ Quelles sont les principales conclusions à tirer sur l’efficacité du programme dans l’ensemble?
- ☑ Faut-il réserver son jugement sur certains aspects du programme? Pourquoi?
- ☑ Compte tenu de certaines données en particulier, quelles recommandations ou options pouvez-vous suggérer au sujet du programme?
- ☑ Quels sont les points forts les plus importants du programme?
- ☑ Quelles limites, s’il en est, pourraient être problématiques, maintenant ou à l’avenir?
- ☑ Quelles recommandations feriez-vous pour améliorer le programme, s’il continue d’être appliqué?
- ☑ Si votre évaluation est sommative, faut-il annuler ou continuer le programme?



#### **Principaux avantages intéressants à savoir**

Un rapport final bien rédigé a deux principaux avantages : les divers intervenants peuvent le consulter plus d’une fois et l’utiliser aux fins de la planification ou de la révision du programme à l’avenir.

Souvenez-vous des modèles d’évaluation dont il était question dans le premier chapitre ! Si le processus d’évaluation devait être davantage *formatif*, n’oubliez pas que le rapport doit alors préciser comment le programme évolue et faire des suggestions de changements ou d’améliorations le cas échéant. Les rapports d’évaluations *sommatives*, d’un autre côté, ont tendance à documenter les caractéristiques générales du programme, afin de présenter des énoncés sommaires et de proposer des suggestions sur l’avenir immédiat du programme.



### 4.3 Communication du message exact

**L**e message exact est habituellement le bon message. Vous ne voulez pas que le lecteur devine les constatations et vous devez donc bien utiliser, à titre de rédacteur, les divers moyens d'illustrer vos constatations. Les tableaux, les graphiques de types divers, les figures sont d'excellents moyens d'afficher les résultats de façon tout à fait explicite. N'oublions pas le dicton : « **Une image vaut mille mots** ».

Un graphique est un moyen de souligner vos constatations, d'insister et d'afficher ce qu'elles révèlent. Trois types *élémentaires* sont utilisés régulièrement : le graphique *à barres*, *à secteurs*, et *linéaire*. Le *graphique à barres* sert le plus souvent à comparer des valeurs dans diverses catégories au cours d'une certaine période. Le *graphique linéaire* affiche le changement continu de quelque chose, que ce soit à la hausse, à la baisse ou en fluctuation au cours d'une période. Vous pouvez aussi comparer l'évolution de deux choses ou plus en ajoutant différentes lignes au graphique. Le *graphique à secteurs* est un graphique circulaire et nous en affichons souvent des pointes (de tarte!). C'est un graphique excellent pour afficher diverses composantes d'un groupe complet, par exemple, les tranches d'âge dans une collectivité. Le nombre de résidents de chaque tranche d'âge serait, notamment, regroupé et le pourcentage de ce groupe dans la population totale deviendrait une pointe de la tarte (du graphique circulaire).



Le *tableau* est aussi un moyen très convenable et pratique de présenter des ensembles de données. Vous avez vu de nombreux tableaux et vous comprenez facilement certains d'entre eux, mais d'autres sèment la confusion. Le meilleur conseil que nous pouvons donner pour éviter de tels problèmes est d'intituler correctement le tableau et d'attribuer une étiquette appropriée aux éléments. La confusion totale peut régner si vous échouez sur ces deux points.

La présentation de vos résultats à l'aide de l'une ou l'autre de ces quatre méthodes animera le message que vous voulez communiquer, mais évitez de noyer le message que vous essayez de formuler en passant trop de temps à expliquer ce qu'il dit dans un déluge de mots. Le graphique doit être explicite en lui-même le plus possible. Vous pouvez inscrire quelques lignes pour le présenter et une ligne ou deux pour renforcer le principal résultat, mais sans plus. Si vous avez besoin d'ajouter toute l'analyse de vos données dans le rapport parce que vous avez travaillé tellement fort pour y arriver, pourquoi pas les présenter en annexe? Le lecteur qui apprécie vraiment lire ce genre de matière ou qui veut une réponse à des questions en particulier pourra la consulter.

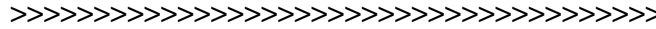
Nous avons ajouté de très bons exemples de chaque méthode en *Annexe 5.2*, prenez quelques minutes et jetez-y un coup d'œil. Nous sommes d'avis que vous obtiendrez de bonnes idées pour votre propre rapport.

Très bons  
Exemples









À titre de suggestion, vous pouvez considérer avoir en main une feuille d'interventions remplie comme celle ci-dessus lorsque vous allez à la réunion. Voilà qui prouvera que vous prenez au sérieux votre programme et les résultats de l'évaluation, et que vous voulez faire en sorte que les choses s'améliorent.



## 4.5 Quelle est la suite?

**Prochaines étapes, s'il vous plaît!**

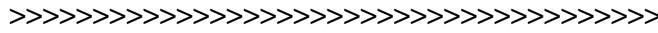
**B**on d'accord, mais disons que c'est en fait à vous de décider des prochaines étapes à franchir. Espérons que vous êtes maintenant assez à l'aise pour relever le défi et entreprendre une évaluation de votre programme de prévention de la criminalité. Les principaux points suivants vous aideront à vous lancer.

### Principaux points à ne pas oublier



- Un système d'évaluation complet donne l'information sur le processus du programme ou l'initiative de prévention (intrants et extrants), les résultats et les répercussions éventuelles.
- La rétroaction aux participants du programme et à la collectivité sur le progrès réalisé au volet de la planification des buts et objectifs doit être régulière, fréquente et facile à comprendre.
- L'organisation de l'information obtenue pendant l'évaluation est très importante pour préparer un rapport significatif.
- La description du rapport au début garantira que vous avez ajouté tout ce qui est important et que vous considérez le plus de questions possibles.
- N'oubliez pas, une image vaut souvent mille mots, utilisez donc des graphiques lorsque c'est possible.
- La rédaction d'un rapport significatif est une chose, mais vérifier s'il a les répercussions voulues est tout aussi important. N'oubliez pas de prévoir comment utiliser au mieux les résultats!!!

Vous pouvez maintenant aller de l'avant, mais pour vous aider, vous pouvez revoir la *liste de vérification* que nous avons dressée dans le Chapitre un et qui facilitera le cheminement dans la voie de l'évaluation. Elle se trouve également à l'*Annexe 5.1 – Échéancier de travail*. Lisez attentivement la liste et tous les points que nous avons considérés vous reviendront probablement en mémoire. Lorsque vous êtes fin prêt sur la rampe de lancement, prenez une grande respiration et plongez! Après tout, vous allez maintenant devenir un évaluateur – Excellent!!



**Références  
choisies liées à  
ce chapitre**

- Hoover, L. [Police program evaluation](#)
- Morris, S. et coll. (1987). [How to communicate evaluation findings](#)

L'Annexe 5.6 contient une liste de ressources supplémentaires

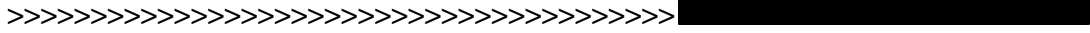




# Annexes

**V**oici les annexes :

- 5.1 Exemples d'échéancier de travail, de formule de pratique, de questionnaire et de liste à cocher
- 5.2 Exemples décrivant les résultats
- 5.3 Glossaire
- 5.4 Références utiles pour l'évaluation
- 5.5 Indicateurs de rendement pour orienter l'évaluation de la prévention de la criminalité
- 5.6 Liste des collabateurs

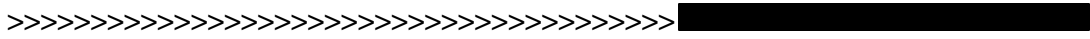








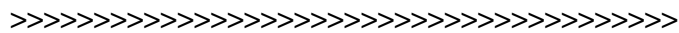




**Formulaire de pratique**

**Modèle logique de programme**

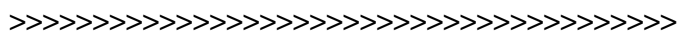
Intrants	Extrants – efficence	Résultats d'étape – résultats	Répercussions – efficacité



## Grille d'analyse pratique

**Tableau d'intervention – Fonctionnement et gestion de votre programme**

Questions	Sources	Méthodes	Ressources
1. Quels étaient les buts et objectifs du programme à l'origine?			
2. Quelles activités sont entreprises régulièrement?			
3. La hiérarchie de la gestion, le cas échéant, est-elle efficiente?			
4. Les diverses activités du programme se déroulent-elles comme prévu et atteignent-elles les résultats d'étape voulus?			
5. Les utilisateurs participent-ils au programme?			



# Questionnaire

## Questionnaire du sondage à l'école secondaire sur les actes criminels et la prévention de la criminalité

Date : \_\_\_\_\_

Élève répondant :    Garçon                       Fille                      Année : \_\_\_\_\_

1. La criminalité à l'école m'inquiète.  
 jamais                       parfois – seulement un peu                       très souvent                       beaucoup

2. Veuillez préciser PAR ORDRE DE PRIORITÉ les endroits où vous êtes le plus en sécurité. Inscrivez « 1 » à l'endroit où vous vous sentez le plus en sécurité, « 2 » à l'endroit suivant, « 3 » au troisième endroit le plus sécuritaire et « 4 » à l'endroit le moins sécuritaire.

\_\_\_\_\_ à l'école    \_\_\_\_\_ en allant à l'école et au retour    \_\_\_\_\_ à la maison    \_\_\_\_\_ dans le quartier

Veuillez inscrire le nom de votre quartier :

\_\_\_\_\_

3. Dans mon école, la criminalité \_\_\_\_\_.    n'est pas un problème                       est assez grave  
 n'est pas trop grave                       est très grave

4. Suis-je en sécurité à l'école? \_\_\_\_\_    pas vraiment    un peu    tout à fait

5. Quelqu'un que je connais a été ou j'ai été moi-même victime d'un acte criminel (contre la personne ou contre les biens) à l'école l'an dernier.

NON                       OUI

6. Si je vois quelqu'un commettre un acte criminel, \_\_\_\_\_ (cochez UNE RÉPONSE SEULEMENT).

- je téléphone au service de police                       je téléphone à un ami                       j'essaie d'appréhender la personne
- j'essaie de faire une déclaration anonyme                       je m'occupe de mes affaires

7. Les trois problèmes de criminalité les plus graves pour les jeunes dans mon école sont \_\_\_\_\_ (cochez TROIS RÉPONSES SEULEMENT).

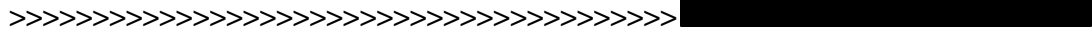
- les élèves qui se bagarrent                       le vol dans les casiers du vestiaire                       les élèves qui consomment de la drogue
- les élèves qui s'enivrent et se défoncent                       l'école buissonnière
- ceux qui malmènent les autres pour obtenir de l'argent – des articles de valeur
- le vandalisme                       le recours à des armes                       le harcèlement des élèves
- le vol dans les magasins à proximité                       le vol dans d'autres secteurs

autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_







# Questionnaire

## Échantillon de questionnaire de sondage sur la sécurité des enseignants

1. Combien de fois depuis le début de l'année scolaire avez-vous vécu personnellement les situations suivantes à l'école? (*Inscrivez 0 s'il n'y a pas eu d'occurrence dans votre cas cette année.*)

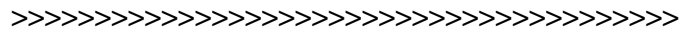
- ☆ Dommages aux biens personnels \_\_\_\_\_ fois pendant cette année scolaire
- ☆ Vols de biens personnels \_\_\_\_\_ fois pendant cette année scolaire
- ☆ Agression physique \_\_\_\_\_ fois pendant cette année scolaire
- ☆ Violence verbale ou jurons \_\_\_\_\_ fois pendant cette année scolaire
- ☆ Menace physique perçue \_\_\_\_\_ fois pendant cette année scolaire

2. Les problèmes suivants sont-ils graves à votre école? (*Encerclez une cote de 1 à 5.*)

Problèmes	Aucun problème	Petit problème	Problème relatif	Problème assez GRAVE	Problème très GRAVE	Je ne sais pas
Vandalisme à l'école	1	2	3	4	5	0
Agressions physiques contre les enseignants	1	2	3	4	5	0
Agressions physiques contre les élèves	1	2	3	4	5	0
Incidents de violence chez les élèves	1	2	3	4	5	0
Vols à l'école	1	2	3	4	5	0
Bandes	1	2	3	4	5	0
Consommation d'alcool	1	2	3	4	5	0
Consommation de drogue	1	2	3	4	5	0
Vente de drogue	1	2	3	4	5	0
Port d'armes	1	2	3	4	5	0
École buissonnière	1	2	3	4	5	0
3. La délinquance est-elle un problème dans les quartiers à proximité de l'école? (p. ex., bagarres, vols, vandalisme, graffitis, etc.)	1	2	3	4	5	0







## Sondage d'évaluation

### Liste de vérification de la sécurité à domicile

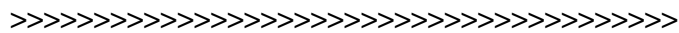
Utilisez cet outil comme guide lorsque vous vérifiez les mesures de sécurité à domicile. Si vous inscrivez une réponse à la case « Non », vous devriez alors appliquer des mesures pour améliorer la sécurité à domicile.

<b><i>Portes extérieures</i></b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>
Toutes les portes sont verrouillées la nuit et chaque fois que nous quittons la maison – même si c'est seulement pour quelques minutes.		
Les portes sont en bois franc ou en métal.		
Les portes sont munies d'un œil à grand angle et à une hauteur qui permet à chacun de voir.		
S'il y a des ouvertures vitrées dans la porte ou à côté, elles sont renforcées de façon à éviter de les fracasser.		
Toutes les entrées sont munies d'un verrou d'entrée à clé qui fonctionne et une serrure à pêne dormant est installée dans le cadre de la porte.		
Des clés supplémentaires sont remises à un voisin de confiance, mais elles ne sont pas déposées sous le paillason ou la jardinière, sur une corniche ou dans la boîte aux lettres.		
<b><i>Sécurité de la porte coulissante et du garage</i></b>		
La porte qui donne sur le garage attenant à la maison est en bois franc ou en métal et protégée par un verrou d'entrée à clé de qualité et une serrure à pêne dormant.		
La porte de garage basculante est munie d'un verrou car nous ne comptons pas seulement sur les dispositifs de fermeture de porte automatique pour nous sentir en sécurité.		
Les portes du garage sont verrouillées lorsque nous quittons la maison.		
La porte coulissante est munie d'un verrou à clé solide qui fonctionne bien.		
Un goujon ou une tige est installé pour fermer la porte vitrée en toute sécurité et empêcher quelqu'un de la faire glisser sur le côté ou de la déchausser de sa coulisse.		
La porte coulissante est verrouillée chaque nuit et chaque fois que nous quittons la maison.		
<b><i>Protection des fenêtres</i></b>		
Chaque fenêtre de la maison est munie d'un verrou à clé qui fonctionne et d'une tige installée en toute sécurité.		
Les fenêtres sont toujours verrouillées, même lorsqu'elles sont ouvertes de quelques cms pour l'aération.		
<b><i>Sécurité à l'extérieur</i></b>		
Les arbustes et les buissons sont taillés pour éliminer les endroits où se dissimuler.		
Il n'y a pas d'endroit sombre autour de la maison, du garage, ou dans le jardin la nuit qui permettrait aux rôdeurs de se dissimuler.		
Un dispositif d'éclairage assez puissant qui fonctionne est installé à chaque porte à l'extérieur pour éclairer les visiteurs.		
Des lumières éclairent l'extérieur en soirée – peu importe si quelqu'un est à la maison ou non, ou un détecteur photo-électrique ou un système d'éclairage détecteur de mouvements est installé.		
Notre numéro de résidence est affiché en évidence, et les agents de police et d'autres véhicules d'urgence peuvent trouver la maison rapidement.		









## Sondages

Les sondages auprès du public peuvent fournir de l'information valable aux gestionnaires de service de police et aux décideurs du milieu de l'application de la loi. Certains types de renseignements, notamment, les attitudes des citoyens et le nombre de crimes non déclarés, ne seraient pas disponibles autrement.

### Attitudes des citoyens

Un questionnaire de sondage téléphonique peut couvrir *ce que les services de police engagés dans la prévention de la criminalité cherchent souvent à apprendre de la collectivité*, c'est-à-dire :

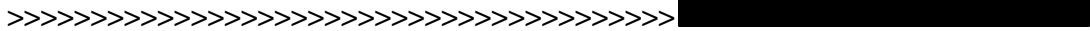
- ☆ À quel point les résidents sont-ils exposés à la criminalité et quelles sont leurs impressions à ce sujet?
- ☆ Quelles sont les impressions locales sur le désordre dans la collectivité et la qualité de vie?
- ☆ Quelles sont les priorités locales lorsqu'il faut considérer les conditions de désordre dans le quartier?
- ☆ À quel point les résidents craignent-ils d'être victimisés?
- ☆ Quelles mesures d'autoprotection les citoyens ont-ils appliquées?
- ☆ Quel est le genre et la portée des communications du service de police avec les résidents?
- ☆ Quelles impressions les citoyens ont-ils des activités policières?
- ☆ À quel point les citoyens sont-ils satisfaits du rendement policier?
- ☆ Quelles sont les attitudes du public envers les programmes de prévention de la criminalité et leurs connaissances à ce sujet?

**Le public juge la compétence policière surtout selon les choses tangibles qu'ils peuvent observer immédiatement, et non à partir de statistiques sur la criminalité.**

Mastrofski (1999) identifie six caractéristiques que le *public associe à un bon service de police*. Il faudrait tenir compte de ces éléments si vous élaboriez des sondages sur la prévention de la criminalité parce qu'ils révèlent à quel point le service de police fournit de bons services.

- **Fiabilité.** Le public veut que les activités policières soient prévisibles jusqu'à un certain point.
- **Service à l'écoute.** Le public demande un service « axé sur la clientèle ».
- **Compétence.** On s'attend à ce que le service de police sache comment régler le problème.
- **Comportement approprié.** Des études révèlent que les indicateurs les plus puissants de satisfaction des citoyens ont davantage à voir avec la FAÇON DONT le service de police traite les citoyens, et moins avec ce qu'il a accompli.
- **Équité.** L'élément qui a les répercussions les plus profondes sur les impressions des gens au sujet de la loi et de l'autorité légale est leur perception d'une *procédure* équitable, une répercussion plus profonde que celle d'un résultat perçu favorablement ou équitablement.
- **Attention.** Ce qui intéresse le public en prévention de la criminalité, c'est la promesse que les programmes d'intervention donneront davantage au public l'accès au service de police.

**Le temps que les agents passent avec les citoyens est une mesure approximative de l'attention.**



## Exemple de questions de sondage sur la satisfaction des citoyens ou d'entrevue :

*Le service de police de Compteville a pour objectif de toujours mieux servir les citoyens. Pourriez-vous prendre quelques minutes pour répondre au sondage suivant. Si vous désirez ajouter vos commentaires, n'hésitez pas à le faire au verso de cette page.*

### Signé

**Le chef de police**

---



#### 1. Où étiez-vous lorsque vous avez communiqué avec le service de police?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Au téléphone           | <input type="checkbox"/> Au poste de police                 |
| <input type="checkbox"/> À la maison            | <input type="checkbox"/> Dans la rue ou à un endroit public |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) _____ |   |

#### 2. Pourquoi avez-vous communiqué avec le service de police?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> J'ai été victime d'une infraction | <input type="checkbox"/> J'ai porté plainte à propos de quelque chose                    |
| <input type="checkbox"/> J'ai posé une question            | <input type="checkbox"/> J'ai été témoin d'une infraction                                |
| <input type="checkbox"/> J'ai déclaré une infraction       | <input type="checkbox"/> On m'a demandé de l'information pour aider le service de police |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) _____            |  |

*Ce sondage pourrait être adapté et effectué par des propriétaires d'entreprises.*

#### 3. La personne qui a répondu au début à votre problème ou préoccupation a été?

- Inutile
- Plus ou moins utile
- Très utile
- Absolument inutile
- Je ne me souviens pas, je ne sais pas

*Vous pouvez également visiter le [site web](http://www.ncpc.org/1smbus.htm) à l'adresse suivante : [www.ncpc.org/1smbus.htm](http://www.ncpc.org/1smbus.htm) (anglais ou espagnol)*

#### 4. Combien de temps s'est écoulé avant qu'un agent de police vous téléphone?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Moins de 15 minutes       | <input type="checkbox"/> De 15 à 30 minutes        |
| <input type="checkbox"/> De 30 minutes à une heure | <input type="checkbox"/> D'une heure à deux heures |
| <input type="checkbox"/> Plus de deux heures       | <input type="checkbox"/> Jamais                    |

#### 5. Êtes-vous satisfait du temps écoulé avant qu'un agent vous téléphone?

- |                                      |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Insatisfait | <input type="checkbox"/> Satisfait |
|--------------------------------------|------------------------------------|

#### 6. La première fois que vous avez communiqué avec le service de police, at-on manifesté de l'intérêt pour ce que vous aviez à dire?

- Aucun intérêt
- Peu d'intérêt
- Un certain intérêt
- Beaucoup d'intérêt
- Je ne me souviens pas, je ne sais pas

#### 7. Lorsque vous avez communiqué la première fois avec le service de police, quelle réaction attendiez-vous?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Qu'il envoie un agent                    | <input type="checkbox"/> Qu'il donne des conseils ou de l'information |
| <input type="checkbox"/> Qu'il entre l'information ou les détails | <input type="checkbox"/> Qu'il règle le problème                      |
| <input type="checkbox"/> Qu'il appréhende le délinquant           | <input type="checkbox"/> Rien   |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) _____                   |   |

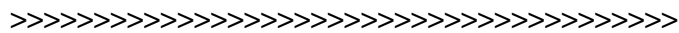












# Feuille de pointage



## Feuille de pointage de l'échantillon du sondage

Sondage dans le quartier **Nombreville**

Sondage : **du 10-10 au 1-12, 2000**, taille de l'échantillon : **350**

Pointage de la question du sondage **n° 3**

Objet : **Sensibilisation aux programmes de prévention de la criminalité**

OUI	NON	Je ne sais pas	Refuse de répondre
Etc.	Etc.	Etc.	Etc.

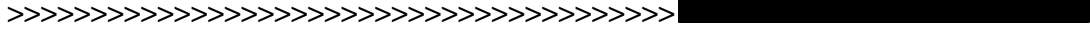
<b>Total de OUI</b>	<b><u>252</u></b>	<b>OUI en % (du total) <u>72,0</u> (252/350)</b>	<b>OUI en % (oui/non) <u>77,8</u></b>
<b>Total de NON</b>	<b><u>72</u></b>	<b>NON en % (du total) <u>20,6</u> (72/350)</b>	<b>NON en % (oui/non) <u>22,2</u></b>
<b>Total de Je ne sais pas</b>	<b><u>11</u></b>	<b>JSP en % (du total) <u>3,1</u> (11/350)</b>	
<b>Total de Refus</b>	<b><u>15</u></b>	<b>REF en % (du total) <u>4,3</u> (15/350)</b>	<b>Oui – non Total =</b>
<b>Grand Total</b>	<b><u>350</u></b>	<b>Total en %</b>	<b><u>100 %</u></b>
			<b><u>324</u></b>

À chaque question du sondage, faites le pointage des réponses à chaque réponse possible (p. ex. Oui, Non, Je ne sais pas, Refuse de répondre) et faites le total des réponses à cette question. S'il y a 350 réponses à la question, le pourcentage de ceux qui répondent Oui est donc le nombre de réponse « Oui » divisé par 350.

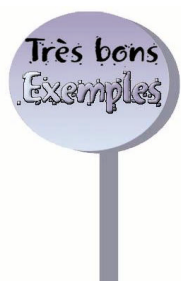
Il est aussi important de faire le total des réponses qui sont seulement OUI et NON. S'il y a 324 réponses Oui et Non à la question, le pourcentage de ceux qui ont répondu Oui est donc le nombre de réponses Oui divisé par 324.







# Annexe 5.2



## 5.2 Exemples décrivant les résultats

### Mesure du sentiment d'insécurité

#### Premier tableau

Personnes qui sont en sécurité lorsqu'elles se déplacent seules, à pied, en soirée dans leur quartier, par sexe et tranche d'âge

#### FEMME

Catégorie – soirée	Plus de 65 ans	de 50 à 65 ans	de 30 à 49 ans	de 19 à 29 ans	Moins de 18 ans	Compte du rang Pourcentage
OUI Compte % colonne	7 13 %	8 23 %	24 57 %	10 32 %	0	49 30 %
NON Compte % colonne	47 87 %	27 77 %	18 43 %	21 68 %	1 100 %	114 70 %
Compte colonne TOTAL %	54 33 %	35 22 %	42 26 %	31 19 %	1 0,6 %	163 100 %

- 70 % des femmes de l'échantillon ont répondu qu'elles ne sont pas en sécurité lorsqu'elles se déplacent seules en soirée dans leur quartier.
- Des 54 femmes âgées de plus de 65 ans, 87 % ont répondu « Non ». Elles ne sont pas en sécurité lorsqu'elles se déplacent seules en soirée dans leur quartier.

#### Deuxième tableau

Victimes d'un crime contre la personne

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	24	9 %
Non	245	91 %
Total	269	100 %

#### Troisième tableau

A-t-on communiqué avec le service de police?

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	17	71 %
Non	07	29 %
Total	24	100 %

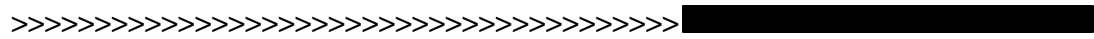
Des 24 personnes qui ont été victimes, 17 l'ont déclaré au service de police.

#### Quatrième tableau

Personnes qui sont satisfaites du service de police

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	11	65 %
Non	06	35 %
Total	17	100 %

Des 17 personnes qui ont déclaré l'incident au service de police, 11 sont satisfaites du service.



## Mesure de la sensibilisation aux programmes actuels de prévention de la criminalité

### Premier tableau

#### Capacité d'énumérer les programmes actuels de prévention de la criminalité



Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage	Total
Surveillance de quartier	166	61 %	270
Parent-secours	128	47 %	270
Programme scolaire – DARE	45	17 %	270
Personnes âgées – programme antifraude	10	4 %	270
Liste du programme C	25	9 %	270
Liste du programme D	65	24 %	270

- 61 % de l'échantillon a pu mentionner la surveillance de quartier (sans incitation) comme programme de prévention de la criminalité dans leur quartier.
- Vous pouvez répartir les réponses par tranche d'âge.

## Préoccupations au sujet de la sécurité

Vous pouvez examiner les *préoccupations* des citoyens au sujet de la sécurité à l'aide d'un sondage (il ne faut pas confondre cette dernière avec la sentiment d'*insécurité* qui implique une émotion) en demandant s'ils sont d'avis que le taux de criminalité est «à la hausse», «à la baisse» ou «semblable» par rapport à l'an dernier. Les préoccupations au sujet de la sécurité reflètent rarement le taux réel de criminalité, mais plutôt la définition ou la perception de ce qu'une personne considère sécuritaire ou non. Les préoccupations au sujet de la sécurité sont souvent des expressions des signes d'incivilité dans un secteur, bien plus que des occurrences réelles d'actes criminels. Les préoccupations d'une personne au sujet de sa sécurité peuvent l'inciter à craindre pour son bien-être.

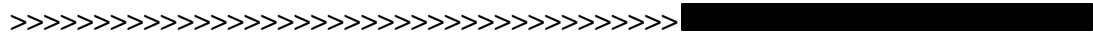
### Préoccupations au sujet de la sécurité

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
À la hausse	65	24 %
À la baisse	20	8 %
Semblable	122	45 %
Je ne sais pas	63	23 %
TOTAL	270	100 %

## Services de police

Les services de police peuvent faire l'objet d'un examen en demandant aux répondants ce qu'ils pensent de la prestation de certains services de police *en particulier* (p. ex., procédure équitable, attention, fiabilité, compétence et comportement approprié) dans leur quartier, comparativement à d'autres secteurs de la ville.





### Procédure équitable

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Meilleure	20	8 %
Même	133	49 %
Pas aussi bonne	38	14 %
Je ne sais pas	79	29 %
TOTAL	270	100 %

Le grand nombre de résidents qui ne « savent pas » est préoccupant. Les données suggèrent que le service de police pourrait accentuer son profil aux yeux des citoyens.

Vous pouvez évaluer la compétence du service de police en demandant aux répondants : « Le service de police a-t-il fait un bon travail pour résoudre certains crimes *en particulier* (p. ex., vols d’automobiles, IE) dans le quartier? ».

### Vols d’automobiles

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	129	48 %
Non	34	13 %
Je ne sais pas	107	40 %
TOTAL	270	100 %

Le nombre élevé de réponse « Je ne sais pas » suggère de nouveau que le service de police pourrait accentuer son profil dans la collectivité.

Pour évaluer la perception qu’ont les répondants du service de police, vous pourriez leur demander « Comment coteriez-vous les facteurs suivants ? » (*Choisissez le chiffre qui représente le mieux l’opinion que vous avez de chacun des facteurs. 1 = mauvais; 2 = plutôt mauvais; 3 = moyen; 4 = bon; 5 = excellent*). Le tableau suivant montre comment présenter les résultats.



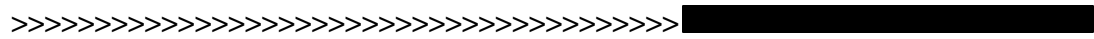
Service de police	Mauvais 1	Plutôt Mauvais 2	Moyen 3	Bon 4	Excellent 5
Facteur	% 1	% 2	% 3	% 4	% 5
Intérêt	0	5,1 %	11,4 %	35,4 %	48,1 %
Aide	1,4 %	1,4 %	11,1 %	37,5 %	48,6 %
Politesse	4,3 %	6,4 %	17,0 %	27,7 %	44,7 %
Équitabilité	6,8 %	1,7 %	13,6 %	32,2 %	45,8 %
Attention	1,8 %	1,8 %	15,8 %	31,6 %	49,1 %

Au sein de l’échantillon, 83,5 % des répondants ont coté « Intérêt » par « bon » ou par « excellent », ce qui montre que les agents de police ont démontré en général un intérêt satisfaisant.

Dans ce cas, les résultats étaient bons, mais s’ils avaient été à l’inverse, il aurait fallu commenter les pourcentages peu élevés.

Il faudrait répéter cette étape pour chacun des facteurs.

Par exemple, il faudrait savoir pourquoi 7 % des répondants ont choisi « mauvais » pour l’équitabilité.



## Information démographique

Si vous faites un sondage, il est important d'obtenir des renseignements contextuels sur les répondants. Vous pouvez habituellement y arriver en demandant de l'information démographique, notamment, l'âge, le sexe, si la personne habite seule ou avec d'autres, quel est son travail, son revenu ou sa scolarité?

### Premier tableau Tranches d'âge

Étiquette de valeur	Compte	%
Plus de 65 ans	75	28 %
De 50 à 65 ans	54	20 %
De 30 à 49 ans	84	31 %
De 19 à 29 ans	55	20 %
Moins de 18 ans	0	0 %
Pas de réponse	2	1 %
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100 %</b>

### Deuxième tableau Le répondant habite seul ou avec d'autres

Étiquette de valeur	Compte	%
Seul	61	23 %
Avec d'autres	204	76 %
Pas de réponse	5	1 %
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100 %</b>

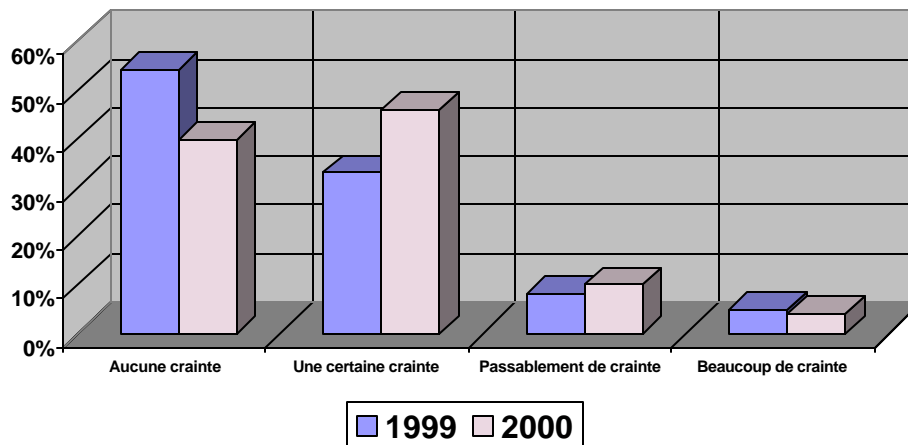
### Troisième tableau Emploi du temps actuel

Étiquette de valeur	Compte	%
Retraité	83	31 %
Étudiant	17	6 %
Aide familiale	24	9 %
Employé	114	42 %
Sans emploi	13	5 %
Emploi autonome	4	2 %
Plus d'une mention ci-dessus	13	4 %
Aucune réponse	2	1 %
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100 %</b>

MEASURE DU SENTIMENT D'INSÉCURITÉ

Première figure

Peur de se déplacer seul-e en soirée dans son quartier  
(N=325)

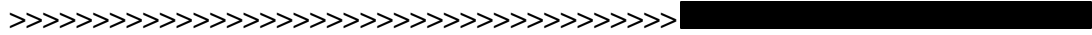


Si les mêmes personnes ont fait l'objet d'un sondage en 1999 et en 2000, un **graphique à barres** est utile pour afficher les résultats. Les perceptions dans la première figure affichent qu'un manque de sécurité personnelle (impression de crainte) est à la hausse avec le temps. Le pourcentage de ceux qui « n'avaient aucune crainte » a diminué entre 1999 et 2000 et le nombre de ceux qui avaient « une certaine crainte » et « passablement de crainte » a augmenté au cours de la même période. Les résultats suggèrent que les perceptions de sécurité se détériorent dans le quartier et que les gens sont plus craintifs.

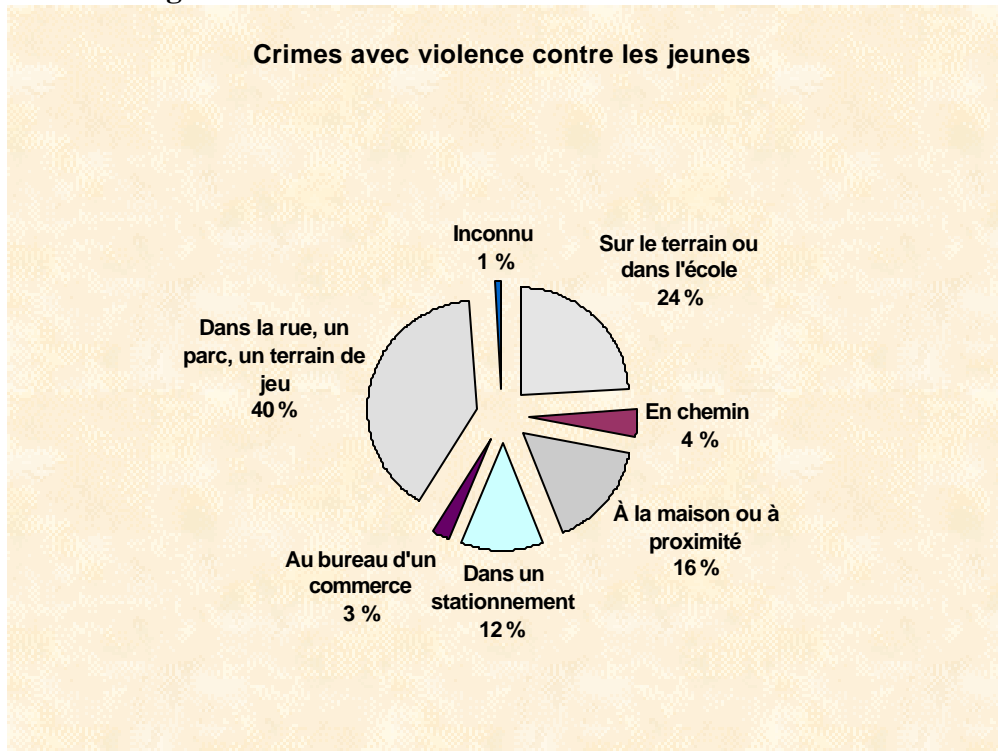
Attention: ne noyez pas le lecteur dans un déluge de tableaux, de graphiques et de mots. Ces aides doivent fonctionner à votre avantage et ajouter à votre matière. Abrégez donc le discours.

Dans la deuxième figure, un **graphique à secteurs** (circulaire) est utile pour afficher les résultats du sondage, c.-à-d. à quels endroits les actes criminels avec violence sont commis le plus souvent, selon l'expérience des jeunes et de leurs amis.

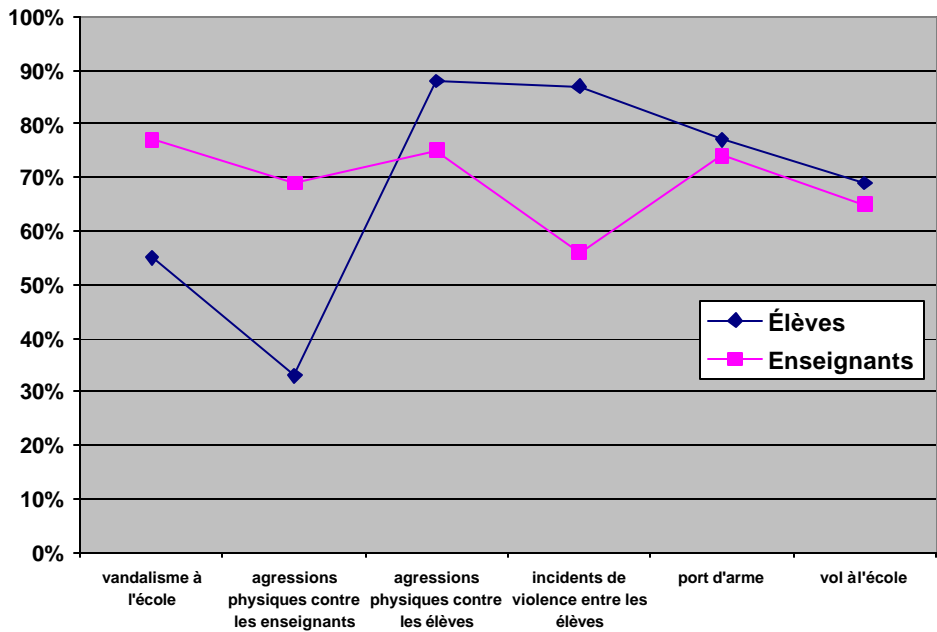
Dans la troisième figure, un **graphique linéaire** peut être utile pour mettre en évidence les tendances lorsqu'il y a plusieurs données. L'affichage des données en proportion peut aider à accentuer l'évidence des liens. On pourrait, par exemple, tracer des variations dans les données avec le temps (notamment, les diverses mesures d'insécurité sur trois ans, mesurés à l'aide de questions particulières dans un sondage). Autrement, selon la troisième figure, deux groupes qui ont examiné les questions de criminalité à l'école découvrent que les élèves et les enseignants perçoivent les problèmes différemment.



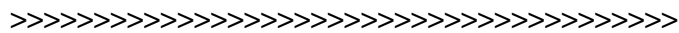
Deuxième figure



Comparaisons entre les enseignants et les élèves qui ont l'impression que la criminalité à l'école est un problème « GRAVE »



Troisième figure



## Autres exemples d'étapes à franchir pour afficher des DONNÉES

1. **Question du sondage** : « Avez-vous l'impression que les bénévoles de votre poste de police communautaire sont représentatifs des minorités ethniques? » [cochez *UNE réponse seulement*]

- Elles ne sont pas représentées
- Elles sont sous-représentées
- Elles sont suffisamment représentées
- Elles sont trop représentées
- Autre (expliquez) : \_\_\_\_\_
- Je ne sais pas

### 2. Pointage

<u>Elles ne sont pas représentées</u>	<u>Elles sont sous-représentées</u>	<u>Elles sont suffisamment représentées</u>
 =33	 =27	 =106
<u>Elles sont trop représentées</u>	<u>Autre</u>	<u>Je ne sais pas</u>
 =1	 =5	 =40

### 3. Présentation du tableau

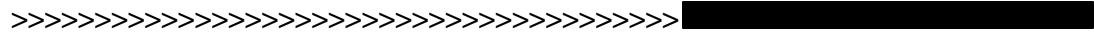
#### Représentation des minorités ethniques

Étiquette de valeur	Compte	%
Elles ne sont pas représentées	33	15.6 %
Elles sont sous-représentées	27	12.7 %
Elles sont suffisamment représentées	106	50.0 %
Elles sont trop représentées	1	0.5 %
Autre	5	2.4 %
Je ne sais pas	40	18.9 %
<b>TOTAL</b>	212	100 %

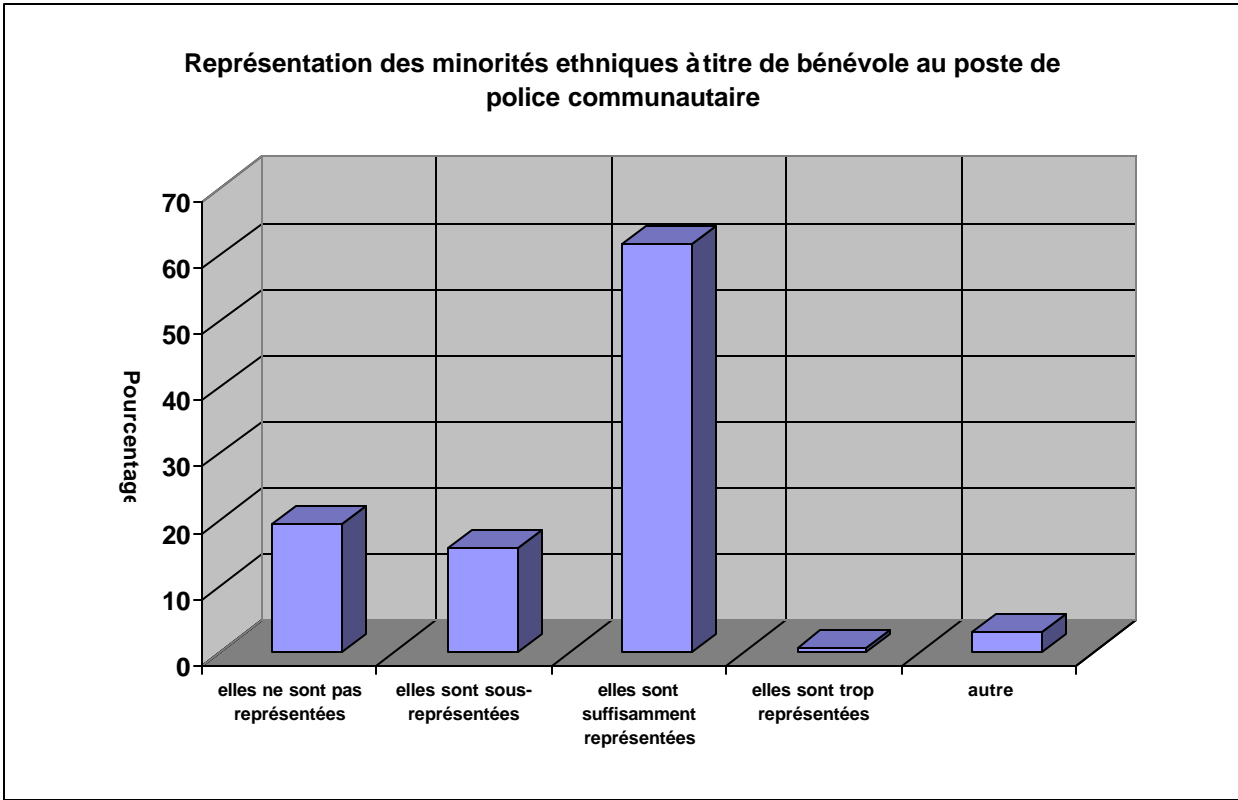
Étiquette de valeur	Compte	%
Elles ne sont pas représentées	33	19.2 %
Elles sont sous-représentées	27	15.7 %
Elles sont suffisamment représentées	106	61.6 %
Elles sont trop représentées	1	0.6 %
Autre	5	2.9 %
<b>TOTAL</b>	172	100 %

Dans ce tableau, les réponses « Je ne sais pas » sont éliminées. Remarquez les répercussions sur les pourcentages.





#### 4. Présentation graphique





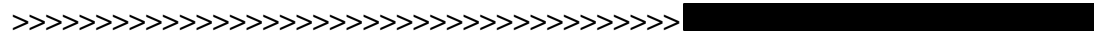










**Groupe témoin**

Groupe de particuliers dont les caractéristiques sont semblables à celles des participants au programme, mais ils n'obtiennent pas les services, les produits ou les avantages des activités du programme évalué. Les participants sont affectés au hasard au groupe expérimental (ceux qui reçoivent les services du programme) ou au groupe témoin. Des élèves qui participent au programme DARE, par exemple, sont affectés au groupe expérimental et ceux qui ne le sont pas sont affectés au groupe témoin.

**Incivilité**

Formes mineures de manque de respect et d'irrévérence dont les occurrences fréquentes sont désagréables pour la vie en société.

**Indicateur de rendement**

Concept qui indique une voie d'enquête plus approfondie. Ce n'est pas une mesure directe.

**Instrument de collecte des données**

Formule ou ensemble de formules utilisée(s) pour obtenir de l'information aux fins d'une évaluation. Les formules peuvent comprendre des instruments d'entrevue, des formules d'accueil, des registres de cas et des dossiers de présences. Elles peuvent être élaborées pour une évaluation en particulier ou des instruments qui existent peuvent être modifiés.

**Intrant**

Unité organisationnelle, personne, dollar et autre ressource affectée au programme ou à l'activité en particulier.

**M****Mesure dissimulée**

Toute méthode de collecte des données qui ne permet pas aux sujets de savoir qu'ils font l'objet d'une étude, par exemple, points de repère physiques, observation, analyse de données disponibles et archives.

**Mesure du rendement**

Moyens de mesurer objectivement à quel point un programme a atteint les buts et objectifs énoncés, et de déterminer si les activités se sont déroulées comme prévu. Le nombre de clients servis, par exemple, le changement des attitudes et l'engagement du service de police en prévention de la criminalité peuvent être des mesures du rendement.

**Modèle logique de programme**

Organigramme ou modèle qui identifie les objectifs et les buts d'un programme, ainsi que leurs liens avec les activités prévues du programme, afin d'obtenir ces résultats.

**Moyenne**

Moyenne mathématique.





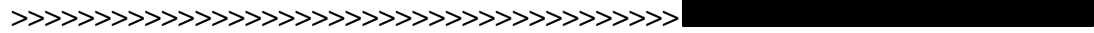




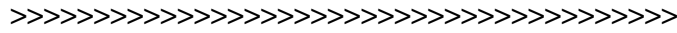








- Home Office – Crime Reduction, UK.  
<http://www.homeoffice.gov.uk/crimprev/cpindex.htm>
- Home Office, UK.  
<http://www.homeoffice.gov.uk/index.htm>
- Ministère de la Justice, Canada.  
<http://canada.justice.gc.ca/>
- Ministère du Solliciteur général du Canada,  
<http://www.sgc.gc.ca/>
- National Crime Prevention Council, Washington, DC.  
<http://www.ncpc.org/>
- National Criminal Justice Reference Service, US.  
<http://www.ncjrs.org/>
- Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, US.  
<http://ojjdp.ncjrs.org/>
- Police executive Research Forum, US.  
<http://www.PoliceForum.org/>
- Statistique Canada,  
<http://www.statcan.ca/start.html>



# Annexe 5.5

## **5.5 Indicateurs de rendement pour orienter l'évaluation de la prévention de la criminalité**

Les services de police ont un rôle primordial à jouer pour l'atteinte d'une société sécuritaire et juste. Leurs objectifs sont d'une importance capitale pour tous, surtout qu'ils subissent des pressions pour travailler plus efficacement. C'est pourquoi il est important de savoir ce que les policiers font, en collaboration avec d'autres organismes, pour effectuer la *prestation de services* en vue d'atteindre leurs objectifs et d'évaluer à quel point ils réussissent.

Les services de police communautaire sont des *services de police à part entière*. Ils ont de nombreux objectifs ambitieux : réduire la criminalité et le désordre, réduire la peur des menaces à la sécurité publique, réduire le désintéressement du public envers les institutions sociales, comme les services de police. Les visionnaires y voient une meilleure façon pour les services de police d'effectuer la prestation de services aux citoyens.

En accordant une trop grande importance au nombre de crimes commis et d'arrestations, les services de police courent le risque de perdre de vue d'autres objectifs importants comme l'équité, la justice ou d'autres préoccupations humanitaires, ce que Mastrofski (1999) appelle : « Policing for People » (La prestation de services axée sur le citoyen).

La prestation de services de police communautaire est cependant alourdie par les outils présentement utilisés par la police pour mesurer la criminalité et le rendement des policiers. Il existe un écart entre la façon dont les services de police mesurent la productivité et le type de services dont ont réellement besoin les collectivités. Le sentiment d'insécurité, le désordre, les preuves de tensions croissantes au sein des collectivités et, plus important encore, les informations concernant la source de ces problèmes et la réponse de la police ne sont pas pris en compte officiellement.

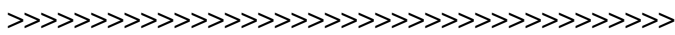
De nos jours, la plupart des citoyens s'attendent et demandent que la réponse des services de police à un appel soit rapide. Le temps de réponse est donc devenu un des facteurs habituellement mesurés pour évaluer le rendement des policiers. Cependant, au cours des quinze dernières années, les services de police ont graduellement restructuré leurs priorités pour y ajouter des stratégies plus proactives et préventives de contrôle de la criminalité. De plus, la plupart des indicateurs de rendement et des évaluations utilisés par les services de police sont axés sur le contrôle de la criminalité et sont habituellement composés de vérifications de la conformité, de comparaisons statistiques et de comparaisons descriptives des activités, ce qui ne représente pas complètement le travail des agents.

Kelling (1992) s'interroge : est-il possible de quantifier les indicateurs qui importent vraiment aux collectivités ? Ou sommes-nous condamnés, comme l'homme qui a perdu ses clés dans une ruelle et qui ne fait que chercher sous le lampadaire, à chercher vainement au mauvais endroit parce qu'il est trop difficile de porter notre attention au bon endroit ?









## **Indicateurs de rendement de l'infrastructure**

### **1. Engagement policier**

L'importance des ressources du service de police local affectées au fonctionnement d'un programme de prévention de la criminalité a des répercussions énormes sur son succès. L'examen de la documentation et les diverses entrevues avec les quatre groupes d'intervenants (experts, services de police, entreprises et collectivité) confirment cet énoncé. L'affectation en permanence de membres du personnel aux activités de prévention de la criminalité indique bien que le service est déterminé à obtenir le succès de sa collaboration avec la collectivité afin de résoudre les problèmes. Cet engagement peut être mesuré de plusieurs façons, y compris : le nombre de ressources affectées, le nombre d'heures d'affectation des agents de police, les ressources financières que le service investit dans le programme, le degré d'affectation de la collectivité dans la prise de décisions policières et la mesure de la satisfaction des citoyens dans l'ensemble quant à l'engagement policier.



**Le public juge la compétence policière premièrement en fonction de faits tangibles, facilement observables et non en fonction des statistiques criminelles**



De plus, Mastroski (1999) reconnaît six caractéristiques (p. ex., l'intérêt, la fiabilité, le service adapté aux besoins, la compétence, la politesse et l'équité) que le public associe à un « bon service » de la part des policiers. Ces éléments devraient être pris en compte au moment d'élaborer des indicateurs de rendement pour évaluer les programmes/initiatives de prévention du crime car ils montrent dans quelle mesure les policiers donnent de bons services.

**Une des mesures approximative de l'intérêt est le temps que passent les policiers avec des citoyens.**

### **2. Participation communautaire**

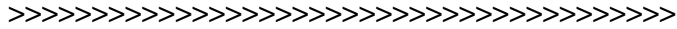
Le degré et le taux de participation communautaire à un programme de prévention de la criminalité est considéré comme un atout incontestable pour son succès éventuel. Plus le nombre de participants de la collectivité est élevé, y compris un engagement important en temps, plus le programme a des chances d'atteindre ses buts. Le nombre de personnes engagées et l'importance de leur engagement mesuré en temps sont souvent mentionnés comme les meilleurs moyens de mesurer le rendement dans ce secteur.



### **3. Sensibilisation communautaire**

Un moyen plutôt indirect de mesurer le rendement d'un programme est de vérifier à quel point la collectivité dans l'ensemble est sensibilisée au





programme. Ce genre de connaissances est cependant un reflet de la façon dont le programme est structuré et appliqué par la suite, et non une activité directe de prévention de la criminalité. Il vaut donc mieux l'attribuer à la catégorie infrastructure.

**Très bon exemple :** L'une des lacunes du Programme (SPAC) du poste de police communautaire de Victoria constatée au cours de son évaluation triennale a été le manque évident de sensibilisation au programme local des SPAC lorsque les citoyens habitent à plus de 10 îlots du service de police. Cette constatation a ensuite été confirmée parce que les citoyens qui habitent à 10 îlots ou plus n'ont pu décrire le genre de programmes qu'offrent les SPAC par l'intermédiaire de ses programmes de prévention de la criminalité.

Les sondages dans le quartier, le nombre imprévu de voisins qui demandent l'aide à la prévention de la criminalité et les programmes de prévention de la criminalité lancés spontanément de toute évidence peuvent servir

d'indicateurs incontestables pour déterminer à quel point les résidents sont sensibilisés aux programmes de prévention de la criminalité qui sont appliqués dans leur collectivité.

#### 4. Collaboration/partenariats entre organismes



Le paradigme de la police communautaire veut que le service de police soit simplement l'un des intervenants à la table lorsqu'il faut traiter des questions de criminalité et mettre en œuvre des programmes de prévention de la criminalité. De nombreux programmes de prévention de la criminalité auront donc divers partenaires, autant dans la structure que dans la prestation du programme. Un processus d'évaluation doit donc examiner les partenariats et le degré de collaboration, un autre principal indicateur de succès du programme. Il est donc logique de considérer que plus les liens sont resserrés et plus la volonté de collaborer à des buts communs est évidente, plus il est possible de maximiser les buts et objectifs d'un programme.

Il est donc logique de considérer que plus les liens sont resserrés et plus la volonté de collaborer à des buts communs est évidente, plus il est possible de maximiser les buts et objectifs d'un programme.

### Indicateurs du rendement opérationnel

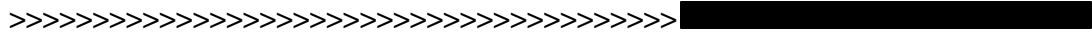
#### 5. Signes d'incivilité et de désordre

Il est universellement convenu ou presque, compte tenu de toutes nos constatations, qu'un indicateur puissant de succès des programmes de prévention de la criminalité axés sur des questions de désordre en particulier est la réduction évidente de ces problèmes



avec le temps. Les citoyens d'un quartier envahi d'activités de gangs visibles, par exemple la vente libre de drogues, la prostitution, la présence de fumeries de crack et les désagréables graffitis, décident de collaborer avec le service de police pour « reprendre leur quartier en main ». Les signes d'activités de gangs disparaissent avec le temps et les citoyens recommencent à se déplacer ouvertement et librement dans les rues. La

**« Le désordre reflète l'incapacité des collectivités de mobiliser les ressources nécessaires pour combattre les problèmes urbains... L'incivilité physique ou sociale a des conséquences qui provoquent le déclin du quartier ».**  
Skogan, 1990



diminution des points négatifs et l'augmentation des points positifs peuvent servir d'indicateurs évidents du succès du programme de prévention de la criminalité.

## 6. Sentiment d'insécurité

L'examen de la documentation et de nombreuses entrevues révèlent que la crainte a des répercussions profondes sur les perceptions de sécurité personnelle et de celle de la collectivité. Les répercussions d'un programme de prévention de la criminalité sur cette crainte sont donc un indicateur de rendement essentiel à mesurer lors d'une évaluation.

*Sentiment d'insécurité*

Les sondages demandent aux citoyens d'évaluer leur insécurité avant et après un programme, approche la plus commune, mais les chercheurs qui conçoivent ces sondages ne sont pas toujours en mesure de considérer les divers contextes où la crainte se manifeste au départ. Heureusement, la tendance récente est d'appliquer des « mesures plus discrètes » comme indicateurs de succès, en particulier les mesures de surveillance du comportement des gens que nous pouvons observer directement, comparativement aux attitudes qui demandent la vérité de leur part (ce qui n'est pas toujours garanti).

## 7. Victimisation réitérée

La plupart des secteurs qui ont un problème de criminalité dans une collectivité ont un point en commun : la majorité des actes criminels sont habituellement commis contre le même pourcentage minime de victimes. Une diminution des taux de victimisation réitérée est donc une meilleure mesure du succès des programmes de prévention de la criminalité dans ces secteurs que tout autre ensemble standard d'indicateurs. Si un programme de prévention de la criminalité est conçu pour une collectivité qui affiche un taux de criminalité élevé (par exemple, une hausse dramatique des cambriolages), il faut évaluer ce programme pour obtenir des données sur les cas de victimisation réitérée, un indicateur principal des répercussions du programme dans l'ensemble.

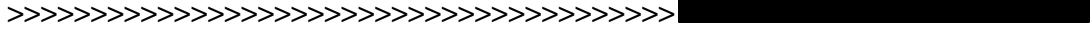


## 8. Rétroaction de la collectivité



Les services de police et ceux qui ont répondu à notre étude dans la collectivité considèrent en bout de ligne que la rétroaction directe de la collectivité sur les initiatives de prévention de la criminalité est l'un des principaux indicateurs de la valeur du programme. Vous pouvez obtenir cette information à l'aide de diverses méthodes directes (p. ex., sondages, scrutins, réunions publiques) ou indirectement, par l'intermédiaire de la publicité dans les médias qui est habituellement représentative de l'opinion du public en général.





# Annexe 5.6

## 5.6 Liste des collaborateurs

### *Experts :*

- M. Paul Ekblom  
Section des services de police et de réduction de la criminalité  
Bureau des affaires intérieures (Home Office)  
Londres (Angleterre)

- M. Dennis P. Rosenbaum  
Département de la justice pénale  
Université de l'Illinois  
Chicago (Illinois)

- M. Wesley Skogan  
Institut de recherche en politique  
Université Northwestern  
Evanston (Illinois)

- M<sup>me</sup> Judy Chong  
Obligation universitaire de rendre compte  
Conseil scolaire de district de Toronto  
Toronto (Ontario)

- M. Barry Leighton  
Services de police fédérale, Groupe de gestion des questions stratégiques  
Off. resp., GRC  
Ottawa (Ontario)

- M. Don Clairmont  
Département de sociologie  
Université Dalhousie  
Halifax (N.-É)

- M. Jim McDavid  
École d'administration publique  
Université de Victoria  
Victoria (C.-B.)

- Lode Van Ootrive  
École de criminologie  
Katholieke Universiteit Leuven  
Leuven (Belgique)

- Dominic Monjardet  
Centre national pour la recherche scientifique  
Université de Paris X  
Paris (France)

- Frédérique Ocqueteau  
Institut des hautes études de la sécurité intérieure  
Paris (France)

- Daniel Sansfaçon  
Centre international pour la prévention de la criminalité (CIPC)  
Montréal (Québec)

- Maurice Chalom  
Division de la planification  
Service de police de la communauté urbaine de Montréal  
Montréal (Québec)

- M. Martin Walop  
Directeur, Sécurité urbaine  
Conseil municipal de Haarlem  
Haarlem (Pays-Bas)

- M. Sohail Husain  
Préoccupation criminalité (Crime Concern)  
Swindon (Wiltshire)  
Angleterre

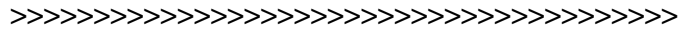
### *Services de police :*

- Inspecteur Alistair Buckley  
Service de police de Merseyside  
Merseyside (Lancashire)  
Angleterre

- AP Michael Wright  
Service de police de Maidstone  
Maidstone (Kent)  
Angleterre



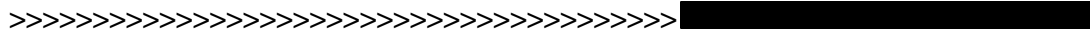




- Sergent Peter Van Vree  
Service de police de Queensland  
Queensland (Australie)
- Chef Edgar MacLeod  
Service de police régional du Cap-Breton  
Sydney (N.-É.)
- Surintendant chef Brian McCargo  
Force constabulaire royale de l'Ulster  
Irlande du Nord
- Chef David Scott  
Service de police de Saskatoon  
Saskatoon (SK)
- AP Dennis Wright  
Service de police de Truro  
Truro (N.-É.)
- Agents du Service de police communautaire et de prévention de la criminalité du Service de police de Toronto à la réunion de Préoccupation criminalité à Toronto  
15 agents présents :
  - Agent Rick McKnight
  - Agent Alison Slater
  - Agent John Courtney
  - Agent Al Benson
  - Agent Barry Clarke
  - Agent Phil Harris
  - Agent Joanna Tériault
  - Agent Ron Green
  - Agent Reg Eldridge
  - Agent Claudine Thomas
  - Agent Rick Richardson
  - Agent Gord Hayford
  - Agent Joseph Smith
  - Agent Austin Ferguson
  - Agent Ed Heinrichs
- Agent Mark Légaré  
Agent de quartier  
Service de police de Fredericton  
Fredericton (N.-B.)

**Collectivités :**

- M. Ray Wright  
Soutien du quartier  
Wellington (Nouvelle-Zélande)
- Donna Blake Taylor  
Partenariats pour les sans-abri et le milieu urbain  
AC de la région de la C.-B. et du Yukon  
DRHC  
Vancouver (C.-B.)
- Sharron Lyons  
BCCPA  
Surrey (C.-B.)
- Michael Halls  
Directeur général  
Association de la sécurité de la ville de Brampton  
Brampton (Ontario)
- John Bishop  
ISCPP  
Kesgrave (Ipswich)  
Suffolk (Angleterre)
- M. Randy LaBonté  
Consultant  
Vancouver (C.-B.)
- David Pepper  
Directeur du développement communautaire  
M.R. d'Ottawa-Carleton  
Ottawa (Ontario)
- Anna Jacobs  
Animatrice en communications  
Coalition des communautés en santé de l'Ontario  
Toronto (Ontario)
- Steve Jiggins  
Quartier Wandsworth de Londres  
Liaison surveillance  
Londres (Angleterre)



## **Entreprises :**

- Todd Letts  
Chambre de commerce de Toronto  
Toronto (Ontario)
- John Kiru  
Association des zones d'amélioration commerciale de Toronto  
Toronto (Ontario)
- Manmohan Mand  
Zones d'amélioration commerciale du centre-ville de Vancouver  
Vancouver (C.-B.)
- Rick Joyal  
Zones d'amélioration commerciale du centre-ville de Winnipeg  
Winnipeg (MB)
- Discussions de la Conférence d'échange communautaire 2000.

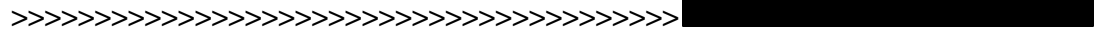
Préoccupation criminalité de Toronto y a assisté. L'honorable Herb Gray a présenté George Kelling, conférencier invité. Environ 50 participants représentaient les principaux organismes et entreprises de la collectivité, les services de police et les résidents. Il y avait aussi des politiciens de Windsor, Oshawa, London, Toronto, Kitchener, Ottawa, Hamilton et Caledon.

## **Participants des projets pilotes**

- Craig Black  
Directeur exécutif  
Greater Victoria Victim Services  
Victoria, (C.-B.)
- Agent Sue Hamilton  
Prévention du crime  
Service de police de Victoria  
Victoria, (C.-B.)

- Insp. Stu Ruff  
Service de police de Victoria  
Victoria, (C.-B.)
- Carol Walsh  
Coordonatrice des bénévoles  
Service de police de Victoria  
Victoria, (C.-B.)
- Insp. Ward Clapham  
Agent des opérations  
Détachement de Nanaimo GRC  
Nanaimo, (C.-B.)
- Caporal Mike Sinstadt  
Prévention du crime/Services aux victimes  
Détachement de Nanaimo GRC  
Nanaimo, (C.-B.)
- Peter Cople, Chef adjoint  
Service de police de Calgary  
Calgary, (Alb.)
- Docteur Yvonne Ko  
Directrice des initiatives stratégiques  
Service de police de Calgary  
Calgary, (Alb.)
- Sgt Jim Fair  
Unité des services aux jeunes  
Service de police de Calgary  
Calgary, (Alb.)
- Sgt Bill Hunt  
Bureau des services de police communautaire  
Service de police de Calgary  
Calgary, (Alb.)
- Sgt Marty Fulkerth  
Unité de la prévention du crime  
Service de police de Calgary  
Calgary, (Alb.)
- Sgt Thomas Hewitt  
Unité des ressources culturelles  
Service de police de Calgary  
Calgary, (Alb.)





➤ Barbara Ann Simmons  
Agent de liaison avec la  
collectivité/Black Cultural Centre  
Détachement de Coleharbour GRC  
Coleharbour, (N.-É.).

## ***NOTES***

# TROUSSE D'OUTILS



Ottawa - Carleton  
Regional Police Service  
Service de police régional  
d'Ottawa - Carleton



Solicitor General  
Canada

Solicitor Général  
Canada



Department of Justice  
Canada

Ministère de la Justice  
Canada