

Université de Montréal

**Innovation et « policing » : L'adoption des médias sociaux
par les membres des organisations policières du Québec**

par
Julie Delle Donne

École de criminologie
Faculté des arts et sciences

Mémoire présenté à la faculté des études supérieures et postdoctorales
en vue de l'obtention du grade de maîtrise en sciences (M.Sc.) en criminologie

Décembre 2016

© Julie Delle Donne, 2016

Université de Montréal
Faculté des études supérieures et postdoctorales

Le présent mémoire intitulé :
Innovation et « policing » : L'adoption des médias sociaux
par les membres des organisations policières du Québec

Présenté par :
Julie Delle Donne

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Benoît Dupont, président-rapporteur
Francis Fortin, directeur de recherche
Ève Paquette, membre du jury

Résumé

Les médias sociaux, tels que Facebook, Twitter et YouTube, seraient de plus en plus utilisés par la police afin de communiquer avec les citoyens, mais également afin de collecter des informations sur des suspects et afin de gérer des situations de crise (Altunbas, 2013; Deneff, Bayerl et Kaptein, 2013; Frank, Cheng et Pun, 2011; IACP, 2013b). Par contre, ces observations s'appuient principalement sur des entrevues réalisées auprès des membres des organisations policières spécifiquement attirés à l'utilisation des médias sociaux, tels que les enquêteurs affectés à la cybercriminalité. Ainsi, l'utilisation des médias sociaux par les autres membres demeure méconnue et il est impossible d'établir l'impact de cette technologie sur le « policing » dans son ensemble. L'objectif de la présente recherche est donc de décrire l'adoption des médias sociaux par les organisations policières du Québec en tenant compte de la diversité des acteurs et de leurs activités (Brodeur, 2010). Afin d'atteindre cet objectif, un questionnaire portant sur l'utilisation des médias sociaux en contexte de travail a été rempli par 177 membres des forces de l'ordre, soit 47 patrouilleurs, 42 enquêteurs, 67 analystes et 21 gestionnaires provenant de six organisations policières de la province du Québec. Les résultats révèlent que les médias sociaux deviennent un nouvel outil d'information pour la grande majorité d'entre eux, mais également un outil permettant à certains membres d'entrer en communication avec la population. Le niveau d'adoption des MS est moins important chez les patrouilleurs et superviseurs que chez les deux autres groupes. De plus, pour la majorité d'entre eux les médias sociaux représentent un outil parmi tant d'autres, alors que pour quelques membres ils deviennent leur outil principal de travail. Quant aux facteurs explicatifs, l'adoption des médias sociaux serait influencée par des facteurs organisationnels, mais également par la perception qu'ont les membres des médias sociaux. Alors que chez les groupes des enquêteurs et des analystes c'est principalement le fait d'occuper un poste de spécialiste qui détermine le niveau d'utilisation de l'outil, l'adoption chez les patrouilleurs dépend plutôt de la perception de la compatibilité de l'outil avec les activités de la police.

Mots-clés : Médias sociaux; « policing »; adoption d'une innovation; changement organisationnel; renseignement; prévention; répression; gestion de crise.

Abstract

Social media, such as Facebook, Twitter and YouTube, are new technologies being used by police organizations to communicate with citizens, but also to collect information and to respond to emergencies (Altunbas, 2013; Deneff, Bayerl & Kaptein, 2013; Frank, Cheng & Pun, 2011; IACP, 2013b). However, previous research focused mainly on describing the adoption of social media by the members of law enforcement agencies who are related with those tools, such as cybercriminal investigators. Thus, it failed to provide a description of how it is used by other members, and it is impossible to establish the impact of this technology on "policing" as a whole. The objective of this research is to describe the adoption of social media by Quebec police organizations. Our analysis is based on Brodeur's (2010) framework of police multidimensionality, which sees the police as an assemblage of many components and groups of people engaged in different kinds of activities. To represent this multidimensionality, 177 members of different police organizations in the Province of Quebec were asked to answer an exhaustive questionnaire on different aspects of social media use. Respondents were involved in a wide range of policing activities such as patrol (n=47), investigation (n=42), criminal analysis (n=67) and management (n=21). Results reveal that social media is a new information tool for the great majority of them and also a tool that allows some members to communicate with the population. The level of adoption of social media is lower for patrollers and supervisors than for the other two groups. Moreover, for the majority of members social media is a tool among many others, while for some members it became their main tool of work. Finally, this adoption would be influenced by organizational choices, but also by how the members perceive social media. Among investigator and analyst groups, it is mainly the fact of occupying a specific function related with social media who determines the level of use of the tool, the adoption in the patrollers depends rather on the perception of the compatibility of the tool with the police activities.

Keywords : Social media; policing; adoption of innovation; organizational change; intelligence; prevention; repression; emergency.

Table des matières

Résumé.....	i
Abstract.....	ii
Table des matières.....	iii
Liste des tableaux.....	v
Liste des figures.....	vi
Remerciements.....	vii
Introduction.....	1
Chapitre 1 : L'adoption des médias sociaux par les membres des organisations policières.....	3
1.1 Les médias sociaux : une nouvelle réalité.....	3
1.1.1 Définition des médias sociaux.....	3
1.1.2 L'impact des médias sociaux sur la société.....	4
1.2 Le « policing » : acteurs et fonctions.....	8
1.2.1 Définition du « policing » et de la police.....	8
1.2.2 Les principaux acteurs du « policing ».....	11
1.2.3 Les principales fonctions du « policing ».....	12
1.3 L'étude du changement dans la police et la <i>théorie de la diffusion de l'innovation</i>	16
1.3.1 L'adoption et l'utilisation d'une innovation.....	21
1.3.2 Les facteurs d'adoption d'une innovation.....	22
1.3.3 L'impact d'une innovation.....	30
1.4 L'adoption des médias sociaux par les membres des organisations policières.....	34
1.4.1 Textes normatifs.....	34
1.4.2 Textes hypothétiques.....	37
1.4.3 Textes empiriques s'appuyant sur des observations externes.....	37
1.4.4 Textes empiriques s'appuyant sur le discours des membres des organisations policières.....	42
1.5 Problématique et objectifs de la recherche.....	46
Chapitre 2 : Méthodologie.....	49
2.1 Outil de collecte et échantillonnage.....	49
2.1.1 Questionnaire.....	49
2.1.2 Échantillon.....	51
2.2 Stratégie d'analyse.....	56

2.3 Opérationnalisation.....	57
2.3.1 L'adoption et l'utilisation des médias sociaux.....	57
2.3.2 Les facteurs d'adoption des médias sociaux.....	60
2.4 Limites méthodologiques.....	64
Chapitre 3 : L'adoption des médias sociaux par les membres des organisations policières du Québec	67
3.1 Portrait descriptif de l'adoption des médias sociaux	67
3.1.1 Pourcentage de temps consacré à l'utilisation des médias sociaux.....	67
3.1.2 Pourcentage de membres ayant utilisé les médias sociaux au cours de la dernière année.....	70
3.1.3 Types de crimes pour lesquels les membres ont utilisé les médias sociaux.....	71
3.1.4 Contextes d'utilisation des médias sociaux.....	72
3.2 Facteurs ayant une influence sur le niveau d'adoption des médias sociaux.....	76
3.2.1 Analyse descriptive du niveau d'adoption des médias sociaux et des facteurs.....	76
3.2.2 Relation entre les facteurs et le niveau d'adoption des médias sociaux	80
3.2.3 Influence des facteurs sur le niveau d'adoption des médias sociaux.....	84
Chapitre 4 : Interprétation des résultats	89
4.1 Portrait de l'adoption des MS par les membres des organisations policières du Québec.....	89
4.2 Implications théoriques.....	93
4.2.1 L'utilisation de la <i>théorie de la diffusion de l'innovation</i>	93
4.2.2 L'étude du changement dans le « policing »	95
4.3 Implications pratiques.....	96
Conclusion	101
Bibliographie.....	105
Annexe 1 – L'organisation des corps policiers au Québec.....	I
Annexe 2 – Formulaire de consentement.....	I
Annexe 3 – Mesure des divers facteurs ayant une influence sur l'adoption des médias sociaux	X
Annexe 4 – Contextes d'utilisation des médias sociaux selon le pourcentage valide de oui.	XIV
Annexe 5 – Description des facteurs selon le type d'acteur	XVI
Annexe 6 – Matrices de corrélations	XXIII

Liste des tableaux

Tableau I.	Fonctions que s'attribuent les répondants selon le type d'acteurs.....	53
Tableau II.	Fréquence d'utilisation des médias sociaux selon le type de crime.....	71
Tableau III.	Contextes d'utilisation des médias sociaux les plus communs.....	73
Tableau IV.	Contextes d'utilisation des médias sociaux les moins communs.....	74
Tableau V.	Niveau d'adoption des médias sociaux selon le « type d'acteurs ».....	77
Tableau VI.	Différence à l'échelle « Niveau d'adoption des MS » selon la « complexité » perçue et la « spécialisation MS ».....	81
Tableau VII.	Relation du « niveau d'adoption des MS » avec « l'avantage relatif », la « compatibilité », la « connaissance des règles », « l'incitation des supérieurs » et « l'âge ».....	82
Tableau VIII.	Relation entre les facteurs et le « niveau d'adoption des MS » selon le groupe d'acteur	83

Liste des figures

Figure 1.	Relation entre les quatre fonctions du « policing ».....	15
Figure 2.	Objectifs des études sur le changement dans les organisations policières.....	18
Figure 3.	Processus décisionnel d'adoption d'une innovation.....	23
Figure 4.	Processus d'innovation organisationnel.....	27
Figure 5.	Processus individuel d'adoption d'une innovation dans une organisation.....	33
Figure 6.	Conceptualisation de l'adoption et de l'utilisation des médias sociaux.....	57
Figure 7.	Pourcentage du temps moyen d'utilisation des médias sociaux par répondant.....	68

Remerciements

Voilà déjà venu le moment de présenter ce projet de recherche ainsi que les principaux résultats qui en découlent. Avant tout, j'aimerais grandement remercier mon directeur de recherche, Francis Fortin, pour son soutien tout au long de mon cheminement à la maîtrise en criminologie. Merci d'avoir cru en mes capacités et de m'avoir soutenue dans la conception de ce projet ainsi que dans la collecte de données. Au-delà de la simple réalisation de ce mémoire, merci de m'avoir offert de nombreuses occasions de m'impliquer dans divers projets et expériences professionnels.

Par le fait même, merci aux organisations policières qui ont accepté de diffuser le questionnaire, ainsi qu'à chacun des membres ayant pris le temps de le compléter. Votre contribution est inestimable et j'espère grandement que les résultats de la présente recherche vous seront utiles, mais également que ces premiers résultats pourront mener à d'autres collaborations entre la communauté scientifique et la police.

De plus, ce parcours à la maîtrise n'aurait sans doute pas été autant agréable sans la joie de vivre des collègues que j'y ai rencontrés. Ainsi, j'aimerais remercier mes collègues de la cohorte de propédeutique 2013, ceux que j'ai rencontrés par la suite et particulièrement ceux qui ont partagé ces derniers moments de rédaction avec moi. Merci d'avoir échangé avec moi votre passion pour la criminologie. Merci pour les moments d'entraide, mais également pour les moments de plaisir un peu moins académiques !

Finalement, je ne crois pas que j'aurais eu le courage de me lancer dans ce projet, n'eût été du support inconditionnel de ma famille et de mes amis. Merci, maman, papa et Mathieu pour votre soutien. Merci également à mes grandes amies Vanessa et Karine d'être dans ma vie depuis si longtemps et ce, malgré mes absences prolongées.

Pour conclure, petite mention spéciale pour ceux qui m'ont aidé ces derniers jours, notamment : Julie Langlois et Andrea Sanchez, mais également pour tous les autres qui m'ont fait sourire !

Introduction

“Because social media sites are increasingly being used to instigate and conduct criminal activity, law enforcement personnel should understand the concept and function of social media sites and know how social media tools and resources can be used to prevent, mitigate, respond to, and investigate criminal activity.”

Bureau of Justice Assistance (BJA), 2013

En 2015, l'École nationale de police du Québec publiait sur son site Web que « plus de 200 policiers de la Sûreté du Québec et des services de police municipaux des régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Mauricie et de Rimouski ont assisté aux séminaires *Utilisation d'Internet et des médias sociaux en contexte d'enquête (CNF-0026)* » offerts par cette dernière (ENPQ, 2015). L'observation de l'utilisation des médias sociaux (ci-après nommés MS) par les agences d'application de la loi n'est pas unique au Québec. Au Canada, des chercheurs canadiens soutiennent que certains membres des agences d'application de la loi utilisent les MS pour lutter contre le crime (Frank, Cheng et Pun, 2011). L'utilisation des MS est également visible aux États-Unis, alors qu'un sondage révèle qu'ils seraient utilisés dans le cadre d'activité de renseignement, d'investigation, de prévention et de situations d'urgence par la grande majorité des 500 agences d'application de la loi sondées. L'intégration de l'outil dans les pratiques est également observée en Europe (Denef, Kaptein, Bayerl et Ramirez, 2012). Cette adoption de plus en plus visible des MS par les organisations policières n'est pas surprenante, considérant qu'ils prennent de plus en plus de place dans la vie des citoyens, créant de nouveaux lieux d'interaction.

Par contre, à notre connaissance, aucune recherche ne permet à ce jour de mesurer et de comprendre les changements qu'entraîne cette technologie sur les activités des organisations policières du Québec. De plus, les premières recherches réalisées dans d'autres régions se sont principalement concentrées sur l'utilisation des MS par des membres spécifiques des organisations, tels que les enquêteurs attitrés à la cybercriminalité et les responsables des communications attitrés à la gestion des comptes créés sur les plateformes Web. Par le fait même, l'impact réel de cette nouvelle technologie sur l'ensemble des pratiques policières demeure méconnu et plusieurs questions demeurent en suspens. Quels sont les membres qui ont adopté les MS ? Est-ce que cette utilisation est réservée uniquement

à certains individus ? Comment ces derniers utilisent-ils les MS ? Est-ce uniquement pour réaliser des enquêtes ou plutôt pour effectuer de la prévention ? Or, répondre à ces questions est primordial afin d'avoir un portrait juste de l'impact de cette technologie sur les pratiques et par le fait même d'établir des stratégies adéquates d'intégration de l'outil tenant compte des avantages et inconvénients qu'elle peut procurer. Ainsi, l'objectif principal de ce mémoire sera de décrire l'adoption des MS par les membres des organisations policières du Québec afin de déterminer : comment les membres des organisations policières du Québec les utilisent et quels sont les facteurs ayant favorisé ou restreint l'adoption de cette technologie.

Afin d'explorer l'adoption des MS par la police du Québec, la présente recherche sera divisée en quatre sections. Le premier chapitre traitera de la littérature sur le sujet. Il permettra principalement de comprendre en quoi les recherches précédentes portant sur l'adoption des MS par les organisations policières fournissent un portrait limité de l'impact de l'outil sur les pratiques policières et pourquoi il est important d'approfondir de façon empirique cette adoption. Le second chapitre présentera la méthodologie qui a été utilisée afin de réaliser la recherche. Cette section comprendra également la présentation du questionnaire ayant été créé et ayant permis de décrire l'adoption et l'utilisation des MS par les divers membres, mais également de mesurer les facteurs individuels et organisationnels pouvant avoir un impact sur l'adoption. Le troisième chapitre sera consacré à la présentation des résultats. Dans un premier temps, les caractéristiques de l'adoption des MS seront présentées. Ces caractéristiques incluent l'observation du temps que consacrent les répondants à l'utilisation des MS, le nombre de répondants ayant utilisé l'outil au cours de la dernière année, les types de délits pour lesquels les répondants ont utilisé les MS ainsi que les contextes de cette utilisation. Dans un second temps, les facteurs ayant une influence sur l'adoption de l'innovation, soit les MS, seront abordés. L'ensemble de ces observations permettra, au dernier chapitre, d'aborder en quoi les présents résultats soutiennent que les MS n'affectent pas uniquement les organisations policières en créant de nouvelles divisions responsables de l'outil, mais également les pratiques de la grande majorité des membres, qu'ils soient attirés à la gestion spécifique des MS ou non.

Chapitre 1 : L'adoption des médias sociaux par les membres des organisations policières

Ce premier chapitre vise à recenser la littérature portant sur l'adoption des MS par les membres des organisations policières. Dans un premier temps, le concept de médias sociaux sera défini et l'impact de cette nouvelle technologie sur la société sera abordé. Considérant qu'il est possible de se questionner quant à savoir si cette technologie a également eu un impact sur les pratiques policières, dans la seconde section, les principaux acteurs formant la police et leurs fonctions seront présentés. Cette présentation de ce que fait la police permettra ensuite d'élaborer le lien pouvant exister entre une nouvelle technologie et les pratiques policières ainsi que de poser le cadre théorique et les concepts importants dans les analyses portant sur l'adoption d'une innovation. La quatrième section présentera les études réalisées à ce jour sur l'adoption des MS par les membres des organisations policières. L'observation des résultats de ces études permettra d'établir ce qui est souhaitable d'approfondir dans la présente recherche. Par le fait même, la dernière section présentera la problématique établie et les objectifs de la présente recherche.

1.1 Les médias sociaux : une nouvelle réalité

1.1.1 Définition des médias sociaux

Le Web correspond au système informatique permettant d'accéder aux divers réseaux de serveurs connectés entre eux. Le plus populaire réseau auquel il donne accès est celui d'Internet. Originellement, le Web était un outil statique, c'est-à-dire qu'il permettait aux internautes de consulter le contenu qui était créé sans pouvoir y apporter de modification. Par contre, au cours de la dernière décennie, les concepteurs de sites Web ont développé des plateformes permettant aux utilisateurs de ne plus simplement consulter du contenu, mais également d'y participer. Cette nouvelle forme du Web permettant à l'ensemble des internautes de créer du contenu et de le partager est communément appelée le Web 2.0, alors que l'ancienne correspond au Web 1.0. (Larousse en ligne : World Wide Web; Internet). Le Web 2.0 concorde en grande partie avec le développement des plateformes de médias sociaux.

L'*International Association of Chiefs of Police* (ci-après, IACP) (2013a) propose la définition suivante du terme médias sociaux :

« Social media is integrated technology that allows users to generate their own content and then share that content through various connections. Social media is synonymous with Web 2.0, technology that focuses on integration, collaboration, and interaction. There are numerous social media tools available, many for little or no cost. Examples of social media include blogs, social networking sites, microblogging sites, photo and video-sharing sites, location-based networks, wikis, mashups, RSS feeds, and podcasts. » (IACP, 2013a).

Considérant cette définition, les MS sont des outils technologiques qui permettent aux individus d'interagir entre eux en créant du contenu et en commentant le contenu des autres. Les plateformes Web qui offrent cette possibilité peuvent répondre à plusieurs besoins, tels que le maintien d'un réseau social (Facebook), l'échange de vidéo (YouTube) ou la création d'un réseau social professionnel (LinkedIn), bien qu'elles aient en commun de favoriser l'interaction entre plusieurs personnes ou groupes de personnes (Dean, Bell et Newman, 2012; Trottier, 2012b). Selon Trottier (2012b), ce type de plateforme Web trouve ses origines dans des programmes développés dans les années 1970 et 1980 alors qu'Internet était uniquement utilisé par un petit nombre d'individus, tels que des militaires et des scientifiques. Déjà, à cette époque, des programmeurs avaient développé des outils permettant aux utilisateurs de se retrouver sur une plateforme commune afin d'y échanger des informations et du contenu. Graduellement, l'utilisation d'Internet devenant de plus en plus accessible à tous, plusieurs outils ayant pour principal objectif de favoriser les interactions sociales, dont les sites de clavardage, ont vu le jour. En 1999, certains sites tels que LikeJournal, faisaient une nouvelle avancée en permettant à chacun de se créer un profil et la possibilité de relier ce profil avec d'autres profils par des liens d'amitié. Finalement, des sites tels que MySpace, Facebook et Twitter connurent une popularité de plus en plus grandissante, créant par le fait même un nouvel espace d'interaction sociale.

1.1.2 L'impact des médias sociaux sur la société

De 2010 à 2016, le nombre d'utilisateurs de ces plateformes aurait considérablement augmenté, passant de près d'un milliard d'utilisateurs (0,97 milliard) à plus de deux milliards (2,34 milliards) (Statista, 2016). Cette utilisation montante des MS s'observe également au

Québec, alors qu'un sondage réalisé en 2014 par la firme CEFRIO indique qu'ils seraient utilisés par plus de 7 Québécois sur 10 et que cette proportion d'utilisation serait encore plus grande chez les groupes des 18-24 ans et des 25-34 ans. Parmi ceux qui utilisent ce nouveau type de plateforme, YouTube serait le plus utilisé (70,9%), suivi de près par Facebook (70,2%) (CEFRIO, 2014).

Cette nouvelle technologie entraîne plusieurs impacts sur les habitudes des citoyens. Par exemple, 52% des utilisateurs d'Internet au Québec se connectent au moins une fois par jour à une plateforme de MS. De plus, 65% des internautes consultent du contenu et 40% interagissent avec d'autres utilisateurs sur ses plateformes au moins une fois par semaine. Ainsi, les MS occupent maintenant une place importante dans le quotidien des citoyens, chacun pouvant entrer rapidement en communication avec son réseau social, créer des liens avec des individus se trouvant dans d'autres pays, ainsi que partager son opinion sur divers sujets. De plus, bien qu'initialement, les MS soient des plateformes de création de contenu, d'échange et donc de communication, cette innovation technologique ne modifie pas seulement la façon dont les individus communiquent entre eux, mais affecte également plusieurs autres sphères sociales. Par exemple, les agences de marketing ont développé des programmes afin de sonder l'opinion publique relativement à une marque, de connaître des tendances du marché ainsi que de déterminer les goûts des clients (Chander, 2014).

Au-delà des simples modifications de quelques habitudes, les MS s'inscrivent parmi les composantes de ce que Wellman et Rainie (2012) décrivent comme un nouveau système social. Ce nouveau système social résulte de trois principales révolutions, soit une modification de la forme que prennent les interactions entre les individus, l'évolution de l'internet et l'avènement de la mobilité des technologies. L'ensemble de ces trois composantes fait en sorte que les lieux de rencontre entre les individus ne sont plus nécessairement leurs demeures, les écoles, les parcs ou encore les lieux de culte. Ces lieux de rencontre sont maintenant virtuels et surviennent par le biais de blogues ou autres plateformes permettant d'échanger. L'aspect géographique devient moins important dans le choix des relations, au profit des centres d'intérêts qu'ont en commun les individus. De plus, les rencontres, qui autrefois étaient très structurées (par exemple lors des heures de travail les communications

échangées étaient principalement entre collègues d'un même bureau), surviennent maintenant de façon sporadique tout au long de la journée. Le travail peut maintenant être effectué de la maison et les collaborateurs peuvent échanger, que ce soit en ayant une conversation téléphonique sur un cellulaire personnel, par un échange de courriel ou par la transmission d'un message instantané. Tout en demeurant dans le même endroit, il est maintenant possible, à l'instant suivant cet entretien professionnel, d'entretenir une discussion d'ordre général et de planifier une activité avec un membre de la famille. Par le fait même, ce nouveau lieu d'interaction crée une nouvelle visibilité et une nouvelle traçabilité des interactions et activités de chacun (Trottier, 2012b). Certains auteurs avancent d'ailleurs que cette publication constante d'information et la consultation du contenu par les autres utilisateurs entraînent une nouvelle forme de surveillance sociale où chacun surveille les activités des autres (Bennett, Haggerty, Lyon, et Steeves, 2014; Marwick, 2012; Trottier, 2012b).

Considérant ces modifications sociétales, certains chercheurs se sont intéressés à la relation existant entre les MS et les délinquants; ces chercheurs témoignent d'un impact sur ces derniers (Décary-Héту et Morselli, 2011; Dean, Bell et Newman, 2012; Frank, Cheng et Pun, 2011; Ryan, Lavoie, Dupont et Fortin, 2011; Treadwell, 2011). Premièrement, les délinquants, tout comme les autres citoyens, ont adopté l'outil pour communiquer entre eux et pour entretenir des liens avec leur réseau social. Cette utilisation régulière des MS par ces individus crée de nouvelles sources d'information sur leurs activités générales, sur leur réseau social ainsi que sur les endroits qu'ils fréquentent, sans que ces derniers soient nécessairement conscients des informations qu'ils laissent derrière eux (Frank, Cheng et Pun, 2011). Considérant l'intégration de l'outil dans leurs habitudes de vie, il arrive également que certains délits soient exposés sur ces sites. Par exemple, il est possible de trouver des photos d'individus portant des armes prohibées. Il a également été observé que certains auteurs de tueries y ont affiché des commentaires relatifs à leurs intentions avant de passer à l'acte (Frank, Cheng et Pun, 2011; Trottier, 2012a).

Au-delà d'avoir un impact sur les habitudes de vie des délinquants, les MS ont également un impact sur leur criminalité. Notamment, ils utilisent les MS pour promouvoir leurs activités illégales. Une recherche systématique de la présence de certains groupes

criminels sur Facebook et sur Twitter a permis de découvrir que certains groupes criminels les utilisent afin de recruter de nouveaux membres, ainsi que pour affronter leurs rivaux (Décary-Héту et Morselli, 2011). Dans un même ordre d'idée, les groupes terroristes les utilisent afin de recruter de nouveaux membres, de communiquer avec ces derniers ainsi que de transmettre leurs techniques et autres compétences criminelles (Dean, Bell et Newman, 2012). La promotion des activités des groupes s'effectue par les membres eux-mêmes, mais également par les partisans qui n'ont pas nécessairement des activités criminelles (Décary-Héту et Morselli, 2011). Ainsi, les MS deviennent un outil de la promotion des valeurs criminelles.

De surcroît, certains utilisent les MS pour commettre des délits. Notamment, plusieurs types de fraudes peuvent être réalisées par le biais de cette technologie. À plusieurs occasions, des individus ont pris le contrôle de comptes ne leur appartenant pas et ont tenté de soutirer de l'argent au réseau social de la victime. Plusieurs cas ont également été reportés où de fausses aubaines sont présentées. Ces aubaines demandent initialement un transfert d'argent rapide. Par la suite, l'acheteur n'obtient jamais ce qu'il devait recevoir en contrepartie du paiement (Lavoie, Dupont et Fortin, 2011). Les sites de vente, tel que Ebay, peuvent également être utilisés afin de vendre des objets contrefaits ou volés (Treadwell, 2011). Finalement, les MS étant un outil de communication et d'échange de contenu, permettent également à des individus d'échanger de la pornographie juvénile et de tenter de leurrer des mineurs (Marsico, 2009).

Enfin, les MS, en plus d'avoir un impact sur les criminels et leur criminalité, contribuent au développement de nouvelles formes de crimes, soit les cybercrimes. La définition de cybercrime demeure vague, étant donné que tant le Code criminel¹ que *la convention sur la cybercriminalité*², à laquelle le Canada adhère, ne définissent pas ce terme (Vermeys, 2015). Par contre, il est possible d'énumérer quelques formes de délits qui surviennent directement par le biais des plateformes Web, soit : la propagation de pourriels (envoi massif de courriels indésirables), le vol de données, la création et la diffusion de logiciels malveillants, l'hameçonnage (collecte de renseignements personnels dans le but de

¹ L.R.C. (1985), ch. C-46.

² Connue également sous le nom de « Convention de Budapest ».

les réutiliser à des fins personnelles) et la présence de logiciels espions (Vermeys, 2015). Bien que ces crimes ne se rapportent pas directement aux MS, mais plutôt au Web en général, ces délits sont également commis par le biais des MS.

Face à ces changements, il est possible de se questionner sur l'impact des MS sur les activités de la police. Dans le passé, le développement de nouveaux quartiers aurait entraîné les organisations policières à y effectuer une certaine surveillance en le patrouillant et à y effectuer des interventions lorsque des délits sont commis. Les lieux de rencontre des groupes criminels auraient été surveillés et des mesures auraient été prises afin de résoudre les diverses problématiques. Mais qu'en est-il de la réponse de la police lorsque ces nouveaux lieux de rencontre sont virtuels et que les problématiques n'ont plus nécessairement de limites géographiques ? Avant de présenter les recherches portant sur l'adoption des MS par les organisations policières, il convient de présenter ce que fait la police, ainsi que la relation existant entre les innovations et les pratiques policières en général.

1.2 Le « policing » : acteurs et fonctions

1.2.1 Définition du « policing » et de la police

Le terme « policing », ne trouvant pas de traduction française, fait référence au maintien de l'ordre et à la prévention de la criminalité alors que le terme police réfère à l'institution officielle mise en place par l'État pour assurer ces fonctions (Johnston 1992; Rawlings, 2003). Par contre, quelques nuances quant à la relation existant entre ces deux termes s'imposent. Si la création de la police trouve ses origines principalement dans les années 1829 avec la promulgation de la « Metropolitan Police Act » par Robert Peel à Londres, Rawlings (2003) souligne que les actions sociopolitiques liées au maintien de l'ordre ont existé bien avant la création de la police. De plus, le « policing » continue à être une action qui ne s'effectue pas exclusivement par cette institution. Par exemple, le secteur de la sécurité privée ainsi que d'autres institutions gouvernementales, dont notamment les agences de renseignement et les services frontaliers, contribuent également au maintien de l'ordre. Ainsi, le «policing » s'entend de l'action de la police, bien que la police ne soit pas le seul acteur contribuant au « policing ».

Quant au terme police, plusieurs auteurs ont tenté de définir ce qui caractérise l'institution de la police. Notamment, Egon Bittner (1970) définit qu'elle est l'entité ayant le monopole légal du recours à la violence physique. Par monopole légal du recours à la violence physique, il entend que les policiers ont toujours la possibilité d'imposer une solution afin de régler une situation pour laquelle il leur est demandé d'intervenir. De plus, contrairement à ce qui est souvent véhiculé dans les croyances populaires, la police n'a pas uniquement pour fonction de lutter contre la criminalité. Plusieurs autres tâches sont accomplies par ces membres, tel que protéger les gens contre les nuisances, s'occuper des personnes vulnérables qui pourraient mettre leur propre sécurité ou celle des autres en danger, contrôler la circulation, aider à sauver une vie, s'assurer qu'un rassemblement demeure pacifique ou encore régler une dispute afin d'éviter qu'elle n'escalade (Bittner, 1970).

Par contre, cette définition rencontre plusieurs critiques. Notamment, il est soulevé que cette utilisation de la force est restreinte par plusieurs autres règles et doit survenir seulement en dernier recours (Brodeur, 1994; Cusson et Dupont, 2007). Tels que le soulignent Skogan et Meares (2004, p.81) :

« People expect the police to enforce law to promote safety; to reduce crime, victimization, and fear; and to redress wrongs, but no one believes that the police should have unlimited power to prevent, reduce, or deter crime. In a democratic society, fundamental principles of liberty and justice require the circumscription of the authority of the state to enforce law. ».

Ainsi, la police prend forme dans les pouvoirs qui lui sont accordés, mais également dans la perception qu'a la population de son action, ces derniers s'attendant à ce que la police remplisse ses devoirs et qu'elle lutte contre la criminalité tout en utilisant son pouvoir de contrôle en dernier recours, en agissant avec impartialité, en étant efficace et en respectant les droits et libertés des citoyens (Skogan et Frydl, 2004). Cette dualité des pratiques est également visible au Québec dans la *Loi sur la police*³ qui énonce la mission des corps de police de la façon suivante :

³ RLRQ. C. P-13.1.

« Art.48. Les corps de police, ainsi que chacun de leurs membres, ont pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et, selon leur compétence respective énoncée aux articles 50, 69 et 289.6, les infractions aux lois ou aux règlements pris par les autorités municipales, et d'en rechercher les auteurs.

Pour la réalisation de cette mission, ils assurent la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et les libertés, respectent les victimes et sont attentifs à leurs besoins, coopèrent avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel. Dans leur composition, les corps de police favorisent une représentativité adéquate du milieu qu'ils desservent. »

De plus, il faut souligner que l'institution de la police peut prendre plusieurs formes. Par exemple, l'Europe continentale compte généralement de grands corps de police nationaux alors que les pays anglo-saxons, dont le Canada, comptent plutôt de multiples petits corps policiers (Brodeur et Monjardet, 2003b). Au sein même de chacun des pays, les agences responsables du « policing » varient quant à leur taille et à l'étendue de leurs pouvoirs. Au Québec, la *Loi sur la police*⁴ prévoit à son article 50 que la Sûreté du Québec est le corps de police national ayant compétence pour prévenir et réprimer les infractions aux lois sur l'ensemble du territoire du Québec. De plus, le territoire est composé de multiple corps de polices municipaux. Selon l'article 70 de cette même loi, ces organisations offrent certains services selon le nombre d'habitants se trouvant dans le territoire qu'elles desservent. Les services que l'organisation ne peut offrir sont rendus par la Sûreté du Québec. Les niveaux de services varient d'un à six, un était le niveau de service comprenant le moins d'activités et six celui comprenant le plus grand nombre d'activités. Les services attitrés à chaque niveau sont présentement définis par *Le règlement sur les services policiers que les corps de police municipaux et la Sûreté du Québec doivent fournir selon leur niveau de compétence*⁵. Un tableau présentant plus en détail l'organisation des corps policiers du Québec est présenté à l'annexe 1. Finalement, soulignons que la Gendarmerie royale du Canada, soit la police nationale du Canada, a également des activités au Québec. Ses activités dans la province portent sur les enquêtes majeures relatives aux crimes de nature fédérale et de portée nationale ou internationale (Gendarmerie royale du Canada, 2016a, 2016b).

⁴ RLRQ. C. P-13.1.

⁵ P-13.1, r.6.

1.2.2 Les principaux acteurs du « policing »

Afin de mesurer l'impact des MS sur les activités de la police, il convient de décrire de façon plus détaillée comment l'institution prend forme dans la vie quotidienne. La division des acteurs du « policing » peut prendre plusieurs formes. Premièrement il est possible de distinguer la police en uniforme de la police en civil (Brodeur, 2003). Par contre, cette première division des acteurs n'est pas exhaustive. Au sein même de ces deux grands groupes d'acteurs certain ont des pratiques plus similaires entre elles. Par exemple, Brodeur (2003) fait la distinction entre les civils affectés aux services d'enquête, au soutien opérationnel ou au soutien administratif. Cette subdivision est encore plus poussée alors que Wilson (1978) traite spécifiquement des activités des enquêteurs et spécifie qu'il existe des enquêteurs qui font des recherches proactives visant à identifier un suspect ou à l'inverser à déterminer quel délit peut avoir fait un individu ciblé, alors qu'à l'opposé, certains membres effectuent des enquêtes exploratoires visant à procéder à l'analyse de plusieurs informations afin d'établir des liens entre plusieurs sujets d'intérêts. Ces derniers membres ne seraient généralement pas perçus comme étant des enquêteurs puisqu'ils ne font pas nécessairement de travail sur le terrain et qu'ils procèdent plutôt à l'analyse de plusieurs informations disponibles pour établir des liens sur des sujets d'intérêt. Il considère que ce type de travail correspond plutôt aux fonctions des agents de renseignements.

La diversité des acteurs formant la police est abordée par plusieurs auteurs. Pourtant, les premières recherches portant sur la police se sont principalement concentrées sur la description de ce que fait la police en uniforme, délaissant par le fait même la recherche sur ce que font les membres moins visibles, tels que les enquêteurs. Cette concentration des recherches uniquement sur un groupe d'acteur entraîne certaines conséquences négatives. Par exemple, les innovations créées pour améliorer les pratiques policières, telles que le développement de la police de communauté, ont tenté de modifier les pratiques du travail de première ligne sans pour autant amener de transformation chez les autres acteurs. Par le fait même, ces innovations ont créé des écarts plus grands entre le travail des patrouilleurs et celui des enquêteurs (Brodeur, 2010). Ainsi, il est essentiel dans la recherche sur la police de prendre en considération que les organisations policières ne sont pas formées uniquement d'acteurs visibles tels que les patrouilleurs.

1.2.3 Les principales fonctions du « policing »

Au-delà de la simple classification des acteurs, il est possible de s'interroger sur le rôle de ces derniers et sur leurs activités. Selon Cusson (2007), l'action de sécurité, un terme englobant le « policing », comporte habituellement quatre principales fonctions, soit : le renseignement; la prévention; la répression; la gestion de crise. Une fonction, telle que définie par Cusson (2007), correspond à une catégorie d'activités essentielles à un organisme. Cette définition implique que chaque fonction est constituée de plusieurs activités. Dans la présente section, ces quatre principales fonctions du « policing » seront décrites. Par contre, il faut souligner que cette représentation de ce que fait la police est partielle et simplifiée. Somme toute, l'exploration de ces quatre fonctions permettra d'observer que les acteurs de la police ont une multitude d'activités ne se limitant pas à la simple lutte à la criminalité, un aspect important découvert par les recherches portant sur l'observation de ce que fait la police (Brodeur et Monjardet, 2003b). Soulignons également que d'autres divisions des activités existent, par exemple *Le règlement sur les services policiers que les corps de police municipaux et la Sûreté du Québec*⁶ distinguent les activités selon les fonctions de gendarmerie, d'enquête, de mesures d'urgence et de services de soutien. Alors que Skogan et Frydl (2004) distinguent les activités reliées à l'engagement avec les citoyens et la communauté (comprenant la patrouille en uniforme, l'interaction avec le public, l'exercice de l'autorité passant de l'utilisation de la force mortelle à l'utilisation de l'intonation et de la présence physique), le maintien de l'ordre (notamment par leur présence dans des événements sportifs ou festifs), l'exécution de services (par exemple : répondre aux questions des citoyens ou trouver des enfants portés disparus), le contrôle du trafic routier, la prévention du crime, l'investigation de ces derniers et la collecte d'information.

La fonction du renseignement se déroule généralement en amont des trois autres fonctions, puisqu'elle a pour objectif de guider les actions reliées à la prévention, la répression et la gestion de crise (Cusson, 2007). Cette fonction constitue un processus au cours duquel des informations sont recueillies et analysées. Par la suite, les résultats de ce processus

⁶ P-13.1, r.6

d'analyse sont transmis aux acteurs concernés afin de les guider dans leur prise de décisions (Brodeur, 2005, 2007). Considérant que la fonction de renseignement survient en amont des autres fonctions, la collecte d'information pourrait tout autant porter sur des éléments reliés à la prévention qu'à la lutte à une forme particulière de crime. Par le fait même, les analyses produites pourraient tout autant être acheminées à un enquêteur dans un dossier précis, qu'aux dirigeants des organisations devant prendre une décision stratégique, telle que la répartition des effectifs ou encore la mise en place de directives. L'objectif principal du renseignement n'est donc pas de résoudre des crimes, mais plutôt de rendre accessible des informations au demandeur. Ainsi, le renseignement se distingue du travail d'enquête, bien qu'il puisse y contribuer. Cette fonction comporte plusieurs types d'activités. Par exemple, il sera question de colliger des informations sur des individus, tels que leurs antécédents, leurs lieux de résidence, leurs complices, leurs habitudes, leurs modus operandi, etc. Il est également possible de constituer des bases de données, non pas sur des individus, mais plutôt sur des objets. Ces bases contiendront, par exemple, des informations sur les armes à feu en circulation ainsi que les véhicules volés. L'objet de la collecte peut également porter sur un groupe criminel. Les informations pourront alors viser à déterminer la structure du groupe, l'identité des membres, leurs activités ainsi que les rôles de chaque individu dans l'organisation. Dans une vision plus stratégique, le renseignement permet d'analyser la criminalité dans son ensemble. Par exemple, les acteurs repèrent les endroits où les taux de crime sont les plus élevés (les « hot-spots ») ou analysent l'évolution de la criminalité à travers le temps (Brodeur, 2007; Cusson, 2007).

La fonction de la prévention dans son sens le plus restrictif correspond aux actions qui permettent d'agir sur les causes du crime afin d'empêcher qu'il ne soit commis ou afin de réduire les probabilités de sa commission. Ces actions ne sont donc pas coercitives et pénales. Elles peuvent permettre de prévenir un attentat, des émeutes, des vols ou une situation de crise. Notamment, il est possible de s'attarder aux causes d'un crime. En travaillant sur ces causes, il sera possible d'éviter qu'un délit ne soit commis ou du moins d'en réduire sa probabilité de commission ou sa gravité (Cusson, 2000, 2007). Certaines des activités de cette fonction sont attribuées à des équipes chargées spécifiquement d'effectuer de la prévention. Les membres de ces équipes donnent des conférences dans les écoles, effectuent des

campagnes de sensibilisation et organisent des campagnes de marquage des biens de valeur. À l'opposé, certaines actions de prévention sont effectuées par les membres qui n'ont pas spécifiquement pour fonction d'effectuer de la prévention. Parmi ces actions, on retrouve la patrouille (par sa visibilité, la présence policière peut dissuader la commission de crimes), la réponse aux appels (les patrouilleurs arrivent souvent avant qu'un délit plus grave soit commis et peuvent empêcher une escalade) et la surveillance des endroits à risque tels que les débits de boisson (Cusson, 2000). Soulignons également que, parmi ces actions, la prévention situationnelle est un objet important de l'action de la police. Par leur présence, ainsi que par la mise en place de mesures telles que des clôtures, des alarmes, des caméras et des systèmes de contrôle d'accès, des messages sont envoyés aux citoyens que la commission d'un délit sera plus difficile. Ce faisant, il a été démontré que ces mesures contribuent à faire diminuer le nombre de délits commis (Cusson, 2007).

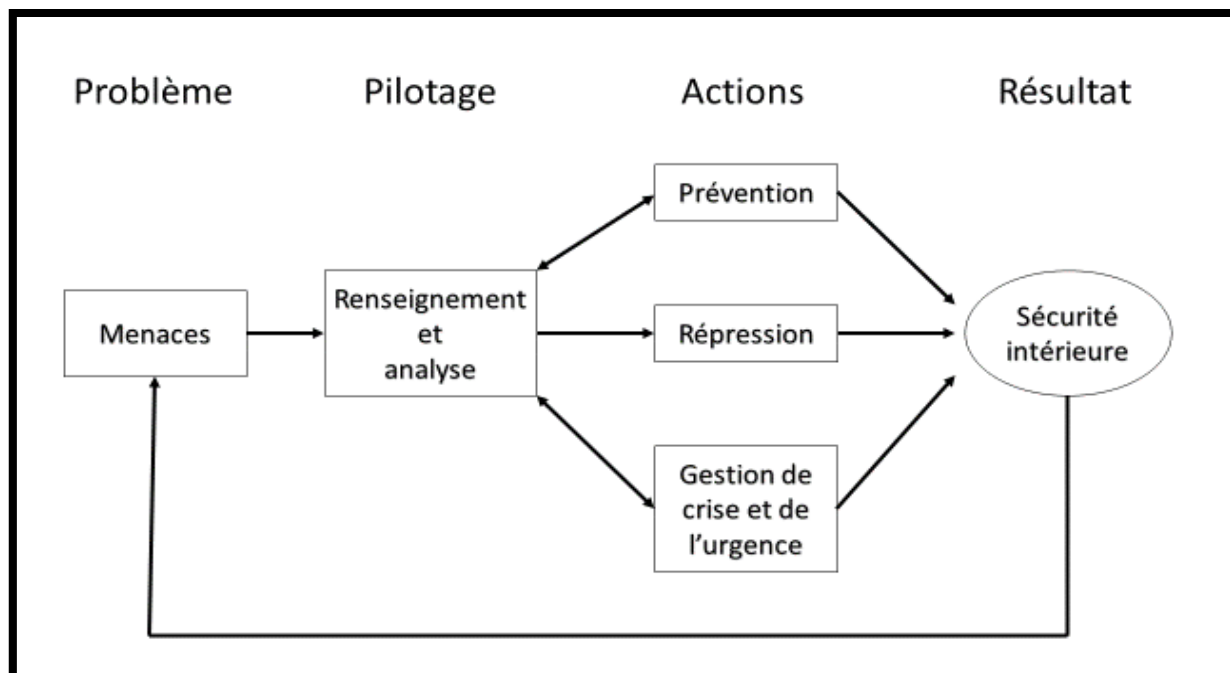
La fonction de répression correspond à l'utilisation du pouvoir d'autorité conférée à la police (Cusson, 2007; Skogan et Frydl, 2004). Cette utilisation de la force peut survenir alors que les patrouilleurs arrivent sur un événement qui les oblige à séparer des individus qui sont impliqués dans une bataille. Par contre, l'utilisation de la force réfère également au pouvoir de contrainte lorsqu'il n'y a pas nécessairement de résistance physique. Par exemple, les patrouilleurs utilisent leur pouvoir de contrainte lorsqu'ils mettent un individu en arrestation ou lorsqu'ils lui remettent un constat d'infraction. De la même façon, l'enquête fait partie de la fonction de répression puisqu'elle vise l'arrestation des protagonistes (Cusson, 2007). Ainsi, le fait d'arrêter un suspect en flagrant délit, de menotter un individu, d'imposer une sanction pénale ou de monter un dossier prouvant la culpabilité d'une personne ne sont que quelques exemples des activités reliées à cette fonction.

La fonction de la gestion de crise est définie comme étant «les mesures destinées à rétablir l'ordre et la paix, à sauver les personnes en danger, à sécuriser les biens et à restaurer les contrôles sociaux momentanément en panne » (Cusson, 2007, p.51). Plusieurs types de situations peuvent entraîner des désorganisations sociales. Par exemple, des rassemblements à la base pacifique peuvent dégénérer et des actes criminels tels que du pillage ou du grabuge peuvent être commis. Des catastrophes naturelles telles que des ouragans peuvent également

survenir et entraîner la panique dans la population. Ces situations de crise incluent également la présence de gens blessés ou de personnes portées disparues. Afin de répondre à ces situations, les agents responsables de la sécurité répondront par plusieurs types d'actions. Dans un premier temps, ils peuvent essayer d'apaiser les tensions. Dans un second temps, ils peuvent décider de demeurer visibles afin de démontrer que les contrôles sont toujours présents et, par le fait même, de dissuader ceux qui voudraient profiter de cette désorganisation pour effectuer des actes criminels. De plus, ils peuvent venir en aide aux personnes en détresse. Finalement, ils peuvent également répondre à ces situations en rassurant les individus qui pourraient être en état de panique (Cusson, 2007).

Tel qu'illustré à la figure 1, ces quatre fonctions seraient interreliées. Le cycle débiterait par la détection d'une menace qui est ensuite analysée par les services de renseignement, analyse qui amènera soit à une action de prévention, de répression ou de gestion de crise, le tout créant ainsi la production de la sécurité intérieure qui, à son tour, cherche à détecter de nouvelles menaces auxquelles répondre (Cusson, 2007, p.47).

Figure 1. Relation entre les quatre fonctions du « policing »



Tel que mentionné précédemment, les fonctions de l'action de sécurité ne sont pas attribuées à un type d'acteur en particulier. Chaque acteur peut accomplir plusieurs types d'actions reliés aux fonctions du « policing » (Cusson, 2007). Par exemple, un analyste pourrait colliger des informations sur la distribution et les facteurs de la criminalité d'un quartier. Cette action fait partie de la fonction de renseignement et peut viser à élaborer un plan de prévention de la commission d'une forme de crime. Dans ce cas, une même action contribue à plusieurs fonctions du policing à la fois.

Considérant cette description du « policing », afin de décrire l'impact des MS sur les pratiques policières, il paraît essentiel de tenir compte de la multidimensionnalité de la police, sans quoi les résultats portent uniquement sur une partie de son activité. Par multidimensionnalité, il est entendu ici, tel que le concevait Brodeur (2010), que la police est un assemblage de plusieurs groupes de personnes engagées dans différentes activités.

1.3 L'étude du changement dans la police et la *théorie de la diffusion de l'innovation*

Tel que présenté, les MS ont un impact sur la société et il est donc possible de se demander si cette nouvelle technologie a également un impact sur les pratiques policières. Maintenant que le « policing » a été défini, mais avant d'aborder les études ayant traité le sujet spécifique de l'adoption des MS par la police, il sera question d'aborder la relation pouvant exister entre le « policing » et les innovations en général. Pour ce faire, les études sur le changement dans les organisations policières seront présentées, puis certains concepts de ces études seront détaillés, notamment par l'utilisation de la *théorie de la diffusion de l'innovation* (Rogers, 2003).

Les recherches portant sur la police et sur leurs actions, soit le « policing », ont débuté aux États-Unis au début des années 1950. Ces études répondent à plusieurs objectifs tels que comprendre les besoins des organisations, identifier les pratiques efficaces ainsi que comprendre les changements qui s'y produisent (Brodeur et Monjardet, 2003a; Thomas,

Rogers et Gravelle, 2014). Ces analyses soutiennent que la conception de la police repose sur une étroite relation avec les développements se produisant dans la société.

Premièrement, cette institution n'a pas toujours existé et elle découle d'un construit social (Cusson et Dupont, 2007). Notamment, au Moyen-Âge, la sécurité n'était pas attribuée à une institution formelle et chacun veillait à sa propre protection. Depuis, la police est devenue, tout comme les acteurs de la sécurité privée, une des institutions du contrôle social formel (Cusson et Dupont, 2007). Alors qu'initialement, la police était principalement réactive aux situations, au fil des années, celle-ci s'est adaptée aux demandes des citoyens qui étaient insatisfaits de l'augmentation de la criminalité; la police a donc développé plusieurs nouvelles stratégies qui visent la répression des crimes, mais également la prévention de ceux-ci et la résolution de problèmes (Braga et Weisburd, 2007).

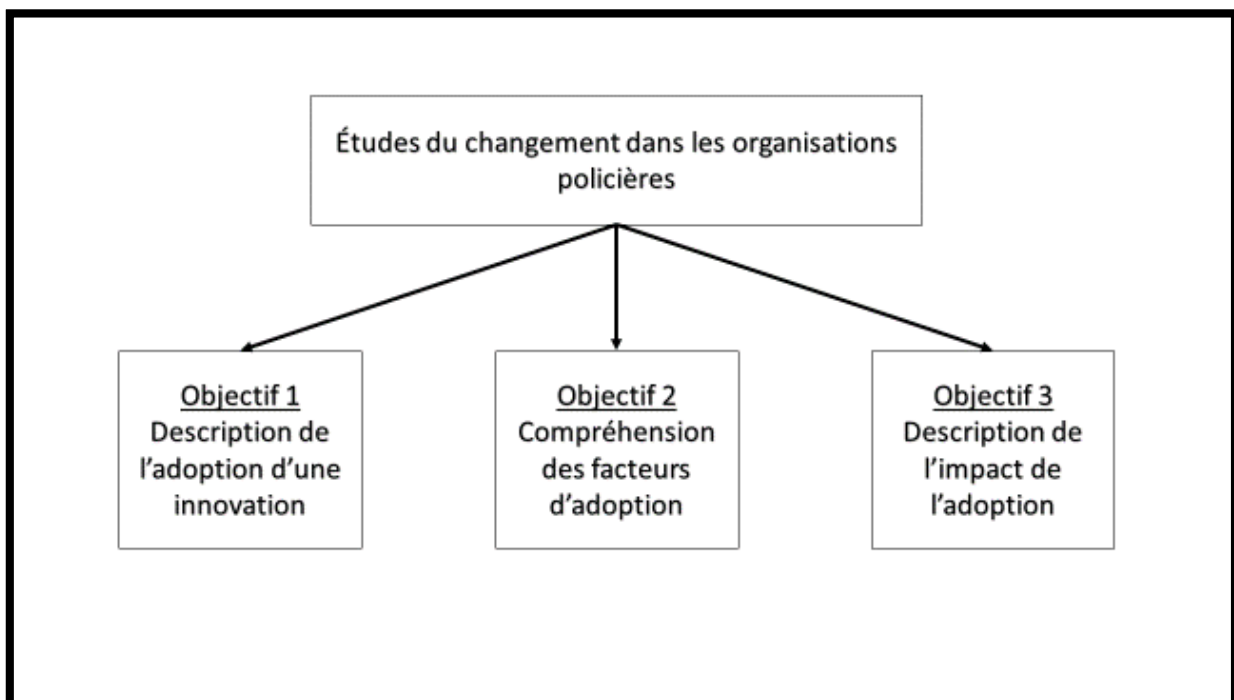
Considérant le lien entre la société et les pratiques policières, plusieurs recherches ont été réalisées au cours des dernières années dans le but d'observer la relation entre les diverses innovations et les organisations policières. Ces observations portent tant sur les innovations tangibles, « *hard technologies* » (telles que l'intégration des ordinateurs, caméras et émetteurs/récepteurs radio mobile) que sur les innovations non tangibles, « *soft technologies* » (telles que la création du registre des agresseurs sexuels, les programmes de cartographie de la criminalité ainsi que divers modèles de police) (Byrne et Marx, 2011). Ces innovations peuvent également être classifiées comme stratégiques (les modèles de police : traditionnelle, de communauté, de résolution de problème et plus récemment, d'information), ou être classifiées comme étant légales, administratives ou technologiques (Custers, 2012; Weisburd et Braga, 2006; White, 2014; Willis et Mastrofski, 2011).

Plusieurs changements technologiques sont d'ailleurs venus transformer les pratiques policières (Byrne et Marx, 2011; Dupont, 2004; Mastrofski et Willis, 2010; Reiss, 1973). Dupont (2004) relève qu'au cours du dernier siècle, il est possible de recenser trois périodes d'innovation technologique ayant à la fois affecté les comportements déviants et les pratiques policières. De la fin du XIXe siècle au début des années 1950, les organisations ont procédé à la motorisation des forces policières. Cette motorisation serait entre autres attribuable à l'utilisation montante de cet outil par les criminels. Ces derniers pouvant se déplacer plus

rapidement, il devenait impératif pour les organisations de pouvoir en faire autant. De plus, lors de cette même période, les avancées scientifiques (comme la découverte de l'ADN) auraient entraîné le développement de plusieurs laboratoires de police judiciaire, créant ainsi la police scientifique. Dans un second temps, au cours des années 1950 à 1970, alors que le téléphone prenait une place de plus en plus importante dans la société en devenant commun dans les résidences privées, les forces policières ont intégré cet outil pour communiquer entre eux ainsi qu'avec les citoyens. Depuis le début des années 1980, les avancées dans le domaine de l'informatique ont également été mises à profit. Ces avancées ont notamment permis aux corps policiers d'avoir la capacité de créer des bases de données volumineuses et de les consulter en temps opportun par le biais de terminaux mobiles.

L'approfondissement des relations existant entre une innovation et le «policing» permet généralement de dépendre trois principaux aspects, soit : (1) décrire l'adoption de l'innovation, en détaillant en quoi elle consiste et comment elle est utilisée dans les pratiques policières; (2) comprendre les facteurs ayant une influence sur l'adoption ou non de l'innovation; (3) et finalement décrire l'impact de l'adoption de l'innovation. La figure 2 illustre ces trois principales composantes de ces recherches.

Figure 2. Objectifs des études sur le changement dans les organisations policières



Ainsi, l'un des premiers objectifs de l'étude du changement dans les organisations policières est la description de l'adoption de l'innovation. Cette étape est vitale puisqu'elle permet d'avoir une vision plus réaliste de l'utilisation d'une technologie. Par exemple, une étude effectuée auprès de plusieurs membres des organisations policières a permis de constater que l'analyse de l'ADN n'est pas régulièrement utilisée, qu'elle ne donnerait pas des résultats aussi rapides que laissent entrevoir les émissions télévisées et que la majorité du temps, lorsqu'elle est utilisée, ce n'est pas tant pour résoudre un crime, mais plutôt pour corroborer l'implication d'un accusé déjà établie par d'autres éléments de preuve (Nhan et Huey, 2013). La représentation médiatique ne projette donc pas toujours une adoption réaliste de l'innovation et l'exploration empirique des caractéristiques de l'adoption d'une innovation permet de clarifier son étendue.

Le second objectif de ces recherches est de comprendre les facteurs qui favorisent ou restreignent l'adoption d'une innovation. Tel que le mentionne Weisburd et Braga (2009, p.1098) « l'étude de l'innovation dans la police a le plus souvent été descriptive, détaillant ce qu'est une innovation et comment elle fonctionne plutôt que les raisons de son émergence et ses formes particulières ». Ce manque de compréhension du changement dans les organisations policières est également soulevé par d'autres auteurs (Dupont, 2004; White, 2014). Pourtant, l'observation de ces facteurs permet aux organisations policières de prendre des décisions plus éclairées quant à la diffusion d'une innovation. Par exemple, Tanner et Meyer (2015) se sont intéressés à l'utilisation des terminaux numériques mobiles, des téléphones portables et des caméras corporelles par les patrouilleurs. Cette recherche permet de constater que les outils qui devaient venir en aide aux patrouilleurs ont également amené plusieurs frustrations. Les ordinateurs mobiles installés dans les véhicules de patrouilles ont parfois été trop petits pour être réellement utilisés, parfois installés de façon à gêner le travail et, enfin, ces derniers ont parfois mené au dédoublement du travail de certains agents qui préféreraient continuer à prendre des notes manuelles avant de les retranscrire dans le système informatique (Voir également : Lindsay, Jackson et Cooke, 2011, 2014). Ainsi, il appert que la compréhension de ce qui influence l'adoption est également un élément important dans ce type d'analyse.

Finalement, ces recherches ont pour objectif de décrire l'impact des innovations sur les pratiques. Les auteurs soutiennent que les outils technologiques ne sont pas neutres. C'est-à-dire que leur adoption entraîne des modifications dans les pratiques originales des acteurs (Kaminski, 2013). Par exemple, l'adoption de l'automobile a permis aux policiers de se rendre plus rapidement sur un lieu, mais cette utilisation a également entraîné une distanciation des policiers avec les citoyens (Dupont, 2004). De façon générale, les recherches ont permis de constater que l'utilisation des technologies dans le cadre du contrôle de la criminalité demeurerait faible et que les enquêteurs utiliseraient principalement des techniques traditionnelles d'enquête (Brodeur, 2008; Nhan et Huey, 2013). Par techniques traditionnelles d'enquête, les auteurs entendent notamment le recours à l'expérience professionnelle des enquêteurs pour analyser une scène de crime ainsi que l'interrogatoire des victimes et des témoins plutôt que l'utilisation des outils de criminalistique (Nhan et Huey, 2013). Ainsi, les outils technologiques auraient un impact sur les pratiques policières sans pour autant toujours entraîner une révolution dans ces dernières.

Plusieurs auteurs soutiennent qu'afin d'analyser l'adoption d'une innovation par la police, la *théorie de la diffusion de l'innovation* et les concepts qui en découlent devraient être utilisés. Ainsi, il est possible de recenser quelques auteurs ayant commencé à intégrer cette théorie dans l'étude du « policing » (voir notamment : Baril, 2014; King, 2000; Klinger, 2003; Shaefer Morabito, Watson et Draine, 2013; Weisburd, Mastrofki, McNally, Greenspan et Willis, 2003; Weisburd et Braga, 2006 et 2009; Weisburd et Lum, 2005). Par exemple, White (2014) a utilisé ce cadre pour rendre compte des caractéristiques propres au pistolet à impulsion électrique ayant permis sa diffusion rapide. Il traite notamment des avantages et des coûts (désavantages) de l'adoption de cet outil, mais également des conséquences de son intégration dans les pratiques. Il conclut que l'utilisation de ce cadre théorique permet de mieux comprendre le rôle de la technologie dans le « policing », de comprendre pourquoi certaines innovations ne sont pas adoptées, ainsi que de prédire quelles innovations ont le plus de chances d'être adoptées rapidement. De plus, la compréhension du changement permet d'offrir un meilleur portrait d'une situation actuelle relative à l'adoption d'un outil, mais également de mettre en place des stratégies efficaces visant soit à promouvoir l'adoption d'un outil ou, à l'inverse, à la restreindre (Thomas, Rogers et Gravelle, 2014). En somme,

l'utilisation de ce cadre théorique repose entre autres sur la définition de l'innovation que propose cette théorie, sur le type d'analyses pouvant être réalisées ainsi que sur la valeur explicative de la théorie.

1.3.1 L'adoption et l'utilisation d'une innovation

Premièrement, selon la *théorie de la diffusion de l'innovation*, une innovation peut tout autant être une idée, une nouvelle pratique qu'un nouvel objet. En fait, tout élément perçu comme nouveau par l'un des individus qui pourraient l'adopter sera considéré comme étant une innovation (Rogers, 2003). Ainsi, cette théorie est appropriée pour analyser plusieurs types d'innovations pouvant être adoptées par les membres des organisations policières, que ces innovations soient stratégiques ou plutôt technologiques, tels que les MS.

Toujours selon cette théorie, le concept d'adoption d'une innovation réfère à la décision de l'individu ou de l'organisation d'utiliser une innovation en particulier pour répondre à un besoin (Rogers, 2003). À l'inverse, le rejet d'une innovation fait référence à la décision de ne pas l'utiliser (Rogers, 2003). Ainsi, le terme adoption fait référence à un choix. Ce choix peut être conceptualisé de deux façons. Dans la majorité des recherches, ce choix est conceptualisé de façon dichotomique (non/oui). Par contre, certains auteurs proposent que l'adoption d'une innovation doive être conçue comme un continuum allant de la simple connaissance de la possibilité d'utiliser un outil, à son utilisation peu courante jusqu'à son utilisation quotidienne (Meyer et Goes, 1988). Cette gradation du niveau d'adoption par acteur permet de mieux observer où chacun des répondants se situe dans le processus d'adoption de l'outil à un temps donné et d'analyser les facteurs qui influencent la variation du niveau d'adoption de l'innovation parmi les membres. Soulignons que cette seconde conceptualisation du terme « adoption » est celle qui sera retenue dans la présente recherche.

Alors que l'adoption d'une innovation fait référence au choix de l'individu d'utiliser plus ou moins une innovation, l'utilisation en elle-même peut prendre plusieurs formes. Selon Rogers (2003), l'adoption comprend sa « réinvention », qui consiste en la modification des fonctionnalités initiales de l'innovation afin qu'elle puisse répondre davantage aux besoins du potentiel utilisateur. Cette modification surviendrait principalement à la phase de l'implantation de l'innovation et est considérée comme étant normale dans le processus

d'adoption d'une innovation, considérant qu'elle viendrait favoriser l'intégration de l'outil dans les pratiques (Hays, 1996).

Relativement à cette innovation, plusieurs courants de questions de recherche existent. Certains essaient de déterminer ce qui distingue les individus qui adoptent une innovation plus rapidement que les autres. D'autres observent les processus de diffusion de l'innovation, soit comment son adoption se propage à travers les membres et quelles sont les différentes étapes de l'intégration de l'innovation dans les pratiques. Une grande majorité des recherches découlant de ce paradigme comparent plusieurs technologies en même temps afin de distinguer les caractéristiques de l'innovation influençant son adoption. Par contre, particulièrement en ce qui se rapporte à l'adoption de l'innovation dans les organisations, certaines recherches se concentrent sur une innovation à la fois et détaillent les facteurs qui ont une influence sur l'adoption de l'innovation et l'impact de cette adoption (Rogers, 2003).

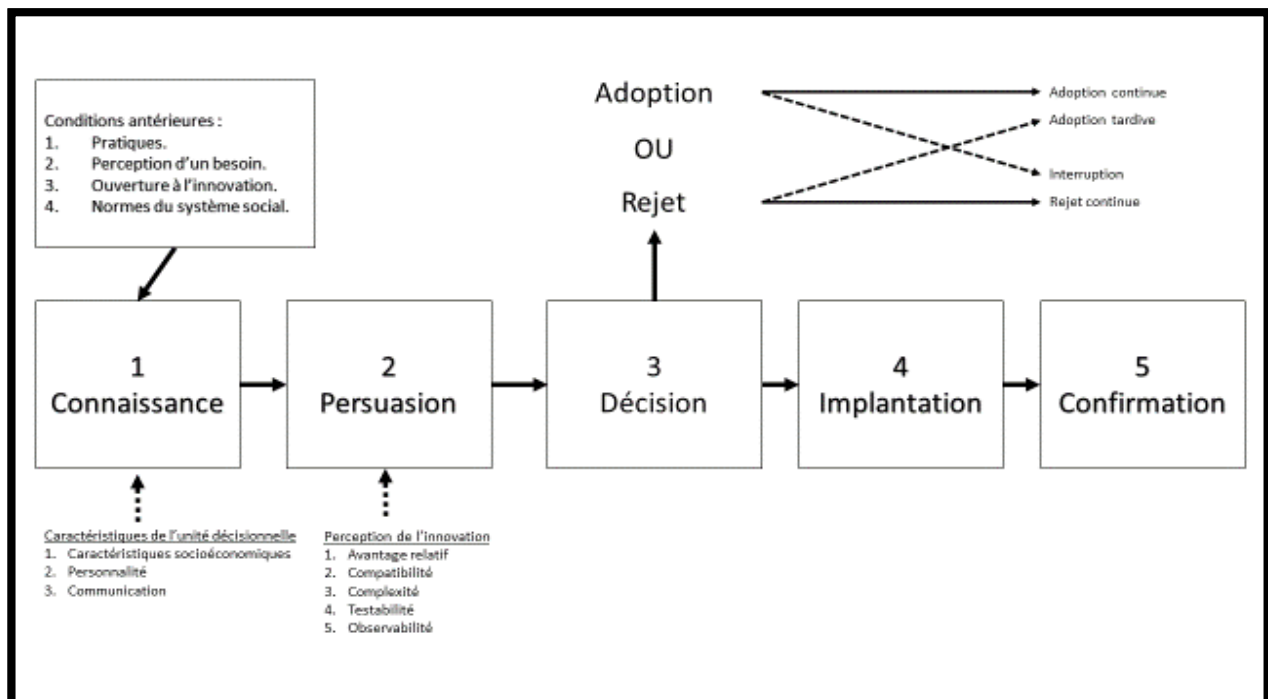
1.3.2 Les facteurs d'adoption d'une innovation

Quant à sa valeur explicative, la *théorie de la diffusion de l'innovation* a vu le jour avec le livre de Tarde's intitulé *Law of Imitation* et fut principalement popularisée par Everett Rogers (Weijnert, 2002). La provenance de l'intérêt de ce dernier pour le sujet reposerait sur ce qu'il avait constaté alors qu'il grandissait dans un milieu agricole : certaines innovations semblent fort prometteuses, mais prennent de nombreuses années avant d'être adoptées par les potentiels utilisateurs alors qu'à l'inverse, des innovations offrant peu d'avantages sont parfois rapidement adoptées (Rogers, 2003). Dans son dernier ouvrage réalisé avant son décès, ce dernier donne de nombreux exemples d'innovations offrant un avantage, mais ayant pris une longue période de temps avant d'être adoptées, voire ne jamais être adoptées. L'exemple classique est celui de la diffusion du clavier « Drovak » conçu pour permettre une rédaction plus rapide et qui demeure utilisée de façon marginale comparativement au clavier « QWERTY » qui, à l'inverse, avait été conçu originalement pour ralentir la vitesse de frappe des machines à écrire, qui risquaient de briser si la vitesse était trop élevée (Roger, 2003). Considérant que l'objectif était de comprendre pourquoi certaines innovations rencontraient une résistance alors que d'autres étaient rapidement adoptés, cette théorie est conceptualisée

de sorte qu'elle permet de décrire l'adoption d'une innovation, mais également d'observer les facteurs d'adoption.

L'adoption d'une innovation résulterait d'un processus décisionnel au cours duquel un individu (1) prendrait connaissance d'une innovation; (2) se questionnerait à savoir si la nouvelle idée ou technologie devrait être adoptée ou rejetée; (3) pour finalement prendre une décision relative à son adoption. Si la décision de l'acteur est d'adopter l'outil; (4) la phase de l'implantation débuterait. L'implantation consiste à utiliser pour les premières fois l'innovation, une fois qu'il a décidé de l'adopter. Selon les premières expériences d'utilisation, l'adoption de l'innovation pourrait être intégrée de façon permanente dans les pratiques, cette dernière phase correspondrait à la phase de (5) la confirmation (Rogers, 2003). Soulignons qu'il se pourrait qu'au moment de l'implantation, l'acteur change d'idée et décide plutôt de rejeter l'innovation (Rogers, 2003). À l'inverse, il est possible qu'un acteur décide de ne pas utiliser l'innovation et qu'ensuite il opte pour l'adoption. Ce changement pourrait résulter notamment de l'observation de l'utilisation qu'en font les premiers utilisateurs. Ce processus décisionnel relatif à l'adoption d'une innovation est présenté à la figure 3 (Rogers, 2003, p.170).

Figure 3. Processus décisionnel d'adoption d'une innovation



Suivant ce processus, l'ouverture à une innovation serait dépendante des pratiques antérieures et des besoins des individus. Sans un certain besoin ressenti, l'individu n'aurait pas tendance à remarquer les innovations et par le fait même à les adopter (Rogers, 2003). De plus, les caractéristiques de l'individu, dont l'ouverture à l'innovation, auraient une influence sur la rapidité à laquelle il prend connaissance de l'innovation. Une fois l'innovation détectée, la compréhension du fonctionnement de l'innovation qui, dans certaines études, est également référé au principe de la familiarité de l'individu avec l'innovation, serait importante (Wejnert, 2002). Plus un potentiel utilisateur aurait une connaissance approfondie de l'innovation plus il serait porté à passer à l'étape suivante qui consiste à se questionner sur l'adoption en tant que telle (Wejnert, 2002).

À cette seconde étape, l'individu commencerait à évaluer les caractéristiques de l'innovation. Soulignons que les facteurs relatifs à la perception de l'innovation se rapportent au point de vue subjectif des acteurs et non pas au point de vue objectif, ce qui expliquerait qu'une innovation fort prometteuse d'un point de vue externe ne soit jamais adoptée, alors que l'inverse est tout autant possible (Rogers, 2003). Les facteurs qui ressortent le plus souvent comme étant significatifs quant à cette dimension sont : (1) la perception de l'avantage relatif qu'offre l'innovation; (2) la perception de la compatibilité de celle-ci avec les besoins et les pratiques antérieures; (3) ainsi que la perception de la complexité de l'outil (Rogers, 2003).

Selon Rogers (2003), l'avantage relatif correspond au degré de perception chez l'individu à l'effet que l'innovation est plus profitable que les précédentes. Le type d'avantage que procure cette innovation va dépendre de l'innovation en soi. Ces avantages pourraient être économiques, sociaux ou autres, selon l'objet de cette innovation. Plus l'avantage relatif perçu est élevé, plus le taux d'adoption augmenterait et cela, rapidement. Cette perception des avantages peut être tempérée par la perception des conséquences de son adoption. Ces conséquences pouvant résulter notamment des coûts ou d'autres éléments négatifs que représente l'innovation, tant pour l'individu qui l'adopte que pour les autres citoyens (Rogers, 2003; Wejnert, 2002). Rogers (2003, p.224) fournit l'exemple suivant de question typique pouvant être posée pour mesurer cette variable : « Using a personal workstation improves the

quality of work I do ». Plus l'avantage relatif de l'innovation serait perçu comme étant élevé, plus l'adoption de cette dernière devrait être élevée.

Quant à la compatibilité, ce facteur correspond au degré de compatibilité perçu entre l'innovation et les valeurs existantes, les expériences passées et les besoins des potentiels utilisateurs. Rogers (2003, p.224) fournit l'exemple suivant de question typique permettant de mesurer cette dimension : « I think that using a personal workstation fits well with the way I like to work ». Plus la perception de la compatibilité serait élevée, plus l'adoption le serait également.

La complexité se rapporte à la perception de l'acteur de la difficulté d'utilisation de l'outil (Roger, 2003). Soulignons que l'évaluation de la complexité se rapporte à plusieurs éléments reliés à son utilisation. Par exemple, il est possible qu'un individu comprenne très bien comment fonctionne un outil, mais que cette utilisation demande de nombreuses démarches ou étapes. Cette complexité des procédures d'utilisation va alors pouvoir freiner l'adoption et l'individu pourrait notamment rechercher une autre innovation qui serait plus simple d'utilisation.

Ces facteurs sont transférables au domaine de la police. Par exemple, Colvin et Goh (2005) ont analysé les facteurs qui influencent les patrouilleurs à accepter ou rejeter les ordinateurs installés dans les véhicules de patrouille. Il en ressort un modèle à quatre facteurs, soit la perception : (1) de la qualité de l'information que transmet l'outil; (2) de la disponibilité de l'outil en temps utile; (3) de l'utilité de l'innovation technologique et; (4) de la facilité d'utilisation de l'innovation technologique. Suivant les définitions de Rogers (2003) les trois premiers facteurs correspondent à des exemples d'avantages relatifs que peut procurer une innovation, alors que le dernier correspond à la dimension de la complexité de l'innovation. Soulignons que cette recherche conclut qu'il serait souhaitable de tester l'intégration de plusieurs autres facteurs dans le modèle, dont les facteurs reliés au contexte. Ainsi, il n'est pas exclu que les pratiques précédentes et par le fait même la perception de la compatibilité de l'outil aient également un impact sur l'adoption.

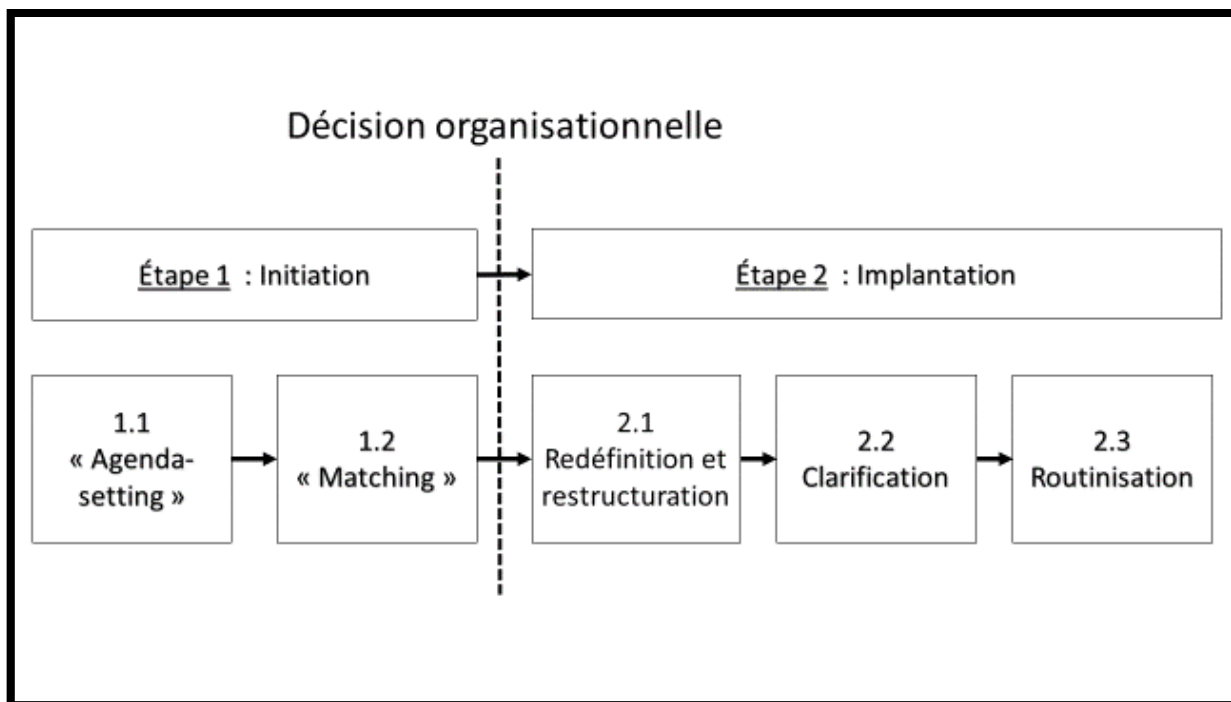
Entre les premières études qui s'intéressaient à l'adoption des innovations par les agriculteurs et les études effectuées dans les domaines de l'éducation et de la médecine, un

élément important diffère, soit la présence d'une organisation (Rogers, 2003; Zaltman, Duncan et Holbeck, 1973). Une organisation est définie comme étant un système établi d'individus qui travaillent ensemble pour atteindre un but commun, ces individus se positionnant selon un rang hiérarchique et une division du travail (Rogers, 2003). Cette structure viendrait influencer le comportement des employés qui ont des rôles prédéterminés, qui doivent suivre certaines règles préétablies et qui doivent également s'adapter aux règles informelles de l'organisation.

Originellement, les premières études qui se sont intéressées à l'innovation dans les organisations ont essayé de comprendre les facteurs qui font qu'une organisation est plus ou moins innovatrice. Afin d'atteindre cet objectif, quelques dirigeants de chaque organisation étaient questionnés quant à savoir s'ils avaient décidé ou non d'adopter l'innovation. Les facteurs tels que la dimension de l'organisation, l'ouverture du système (le degré de proximité entre les individus du système et les individus externes au système), le niveau de formalisation de l'organisation (le degré d'importance accordée aux règles et procédure dans l'accomplissement des tâches) et le type de population desservie étaient mis en relation avec l'adoption ou non de diverses innovations par les dirigeants de plusieurs organisations afin de vérifier leur influence (Rogers, 2003). Or, ces premières études comportaient plusieurs lacunes. Contrairement aux recherches précédentes, l'unité d'analyse était l'organisation plutôt que les individus. Ainsi, la mesure du taux d'adoption s'appuyait sur les réponses des dirigeants de diverses organisations, réponses qui ne concordent pas toujours avec la réalité de l'implantation d'une innovation. Or, Zaltman, Duncan et Holbeck (1973) soulèvent que dans le contexte d'une organisation, il y aurait deux processus d'adoption de l'innovation qui se chevauchent, soit celui de l'organisation et celui de l'individu (Greenhalgh, Robert, Macfarlane, Bate et Kyriakidou, 2004). Par exemple, il peut arriver qu'un dirigeant décide que son unité doit adopter une innovation et qu'en fait, elle soit très peu adoptée. À l'inverse, une adoption peut avoir lieu sans que les dirigeants en soient conscients (Rogers, 2003). De plus, les différents facteurs mis en relation avec le taux d'adoption de l'outil n'ont pas nécessairement le même impact, selon la phase du processus d'adoption. Par exemple, lorsque le pouvoir décisionnel dans une organisation repose dans les mains de plusieurs individus, l'initiation au processus d'innovation est facilitée. Par contre, cette même caractéristique augmente la difficulté d'implantation de l'innovation.

Au cours des années 1980, l'intérêt pour l'étude des organisations plus ou moins innovatrice a été mis de côté au profit des études visant à comprendre le processus décisionnel de l'adoption d'une innovation par une organisation. Cette augmentation de l'intérêt pour le sujet repose entre autres sur le fait que l'implantation de nouvelles technologies de communication, tel que le courriel institutionnel, s'est avérée plus difficile qu'à ce que les organisations s'attendaient (Roger, 2003). Ainsi, ces études se concentrent sur l'analyse d'une seule innovation à la fois et visent plutôt à comprendre les facteurs d'intégration d'une nouvelle idée (Rogers, 2003). Ces études se sont donc rapprochées des études s'intéressant au processus décisionnel relié à l'adoption d'une innovation auprès des individus n'étant pas dans une organisation, par contre un processus d'adoption propre à l'organisation est également en jeu en même temps et vient influencer les actions des individus. Ce processus est illustré à la figure 4.

Figure 4. Processus d'innovation organisationnel



Ce processus d'innovation de l'organisation comprend deux principales étapes. Premièrement : l'initiation à l'innovation. Dans cette première étape, Rogers (2003) distingue la période « agenda-setting » qui représente le moment où l'organisation perçoit un problème

et commence à y accorder une importance et la période « matching », soit la phase où l'organisation trouve une innovation qui semble pouvoir répondre au problème. Vient ensuite la phase de l'implantation de l'innovation. Dans un premier temps, l'outil pourra être réinventé afin de l'adapter au besoin et il peut arriver que la structure de l'organisation soit modifiée pour permettre l'intégration de cette innovation. Par la suite, la clarification de la relation entre l'innovation et l'organisation devrait survenir pour que finalement l'innovation soit intégrée dans les pratiques quotidiennes des acteurs (Rogers, 2003). Ce processus comprend donc plusieurs similitudes avec le processus d'adoption d'une innovation par un individu. Par contre, il se produit au niveau des choix organisationnels et, à l'étape de l'implantation, il peut survenir des modifications de la structure de l'organisation.

Soulignons que les décisions de l'organisation peuvent entretenir divers types de relations avec les décisions individuelles des membres. Certaines décisions sont optionnelles. C'est-à-dire que chacun des membres peut choisir ou non d'adopter une nouveauté. L'adoption peut également reposer sur une décision collective. Par exemple, les dirigeants d'une entreprise pourraient se concerter pour décider d'acheter ou non un nouvel outil. Finalement, la décision d'adopter l'innovation peut également être imposée lorsqu'elle devient obligatoire, étant formulée dans un règlement ou même dans une loi. Ces trois principaux types de décisions d'adoption peuvent également être combinés au sein d'une organisation. Par exemple il peut survenir que l'achat d'un outil par les supérieurs soit nécessaire (décision collective), mais qu'une fois l'outil acheté, son utilisation demeure un choix individuel chez les potentiels utilisateurs (décision optionnelle). De plus, il peut arriver que les membres adoptent une innovation de façon spontanée (adoption par le bas) sans qu'une organisation ait pris de décision. Alors qu'à l'opposé une décision peut être prise par la direction (adoption par le haut) puis être acceptée par les membres ou à l'opposé rencontrer de la résistance (Rogers, 2003). Ainsi, les décisions des organisations ou le non-positionnement formel des organisations quant à l'adoption d'une innovation auront également une influence sur l'adoption par les membres.

Afin d'avoir un portrait des deux processus et de comprendre comment le processus organisationnel influence le processus individuel, la méthodologie d'analyse priorisée est

redevue des entretiens et des sondages auprès des acteurs. Par contre, des éléments reliés à l'organisation, telle que le rôle de l'individu dans celui-ci et l'impact des supérieurs ont été ajoutés parmi les facteurs ayant une influence sur l'adoption d'une nouvelle idée. Cet ajout peut se résumer ainsi : il serait faux de croire que chaque individu dans l'organisation a tout autant de chances d'adopter un outil, alors que l'organisation prévoit des rôles différents qui n'ont pas nécessairement les mêmes besoins. De plus, contrairement à l'adoption d'un outil qui se produit dans un métier où l'individu est libre de ses décisions, les choix des dirigeants des organisations peuvent avoir un impact plus ou moins grand sur l'adoption de l'outil par l'individu. Notamment, les besoins qui sont à l'origine du processus décisionnel d'adoption de l'innovation seront influencés par le type de poste qu'occupe l'individu (Wejnert, 2002). Cette position de l'entité dans le réseau social aura également une influence sur l'accessibilité à l'information sur l'innovation ainsi que sur la pression ressentie à adopter l'outil (Wejnert, 2002). De plus, les supérieurs ou d'autres figures symboliques dans l'organisation, ainsi que les formations offertes, pourront également avoir un impact en faisant la promotion et en soutenant plus ou moins l'adoption d'une innovation (Bayley, 2008; Shaefer Morabito, Watson et Draine, 2013).

Ces relations pouvant exister entre les facteurs reliés à la perception d'une innovation chez un individu et le processus organisationnel se transfert aisément aux pratiques des organisations policières. À titre d'exemple, l'étude réalisée par Bayley (2008) visant à découvrir les instigateurs de neuf innovations survenus dans les corps policiers américains depuis 1967, fait référence à plusieurs concepts précédemment énumérés. Premièrement, son analyse soutient que les innovations stratégiques telles que la police de communauté et l'adoption de l'idéologie de concentrer les activités sur les désordres proviennent principalement de décisions organisationnelles plutôt que des individus à la base des activités. Ces décisions de la direction seraient elles-mêmes influencées par des chercheurs externes ayant permis aux dirigeants de réaliser l'inefficacité des pratiques traditionnelles. À l'opposé, la stratégie de concentrer les effectifs sur les points chauds de la criminalité ne serait pas tant nouvelle. Bien que Skogan et Flydl (2004) qualifient cette stratégie comme étant émergente, les membres des organisations policières se servaient des cartes bien avant les années 1960 afin de visualiser la distribution des crimes et concentrer leurs efforts sur les secteurs plus

problématiques. Ainsi, cette innovation provient à la fois de l'initiative des membres à la base de l'organisation et des commandants. Ces premières observations permettent d'illustrer le lien pouvant exister entre les deux processus décisionnels et notamment de faire la distinction entre l'adoption provenant du haut (soit les décisions organisationnelles prises par les dirigeants) et celle provenant du bas (soit les décisions prises par les effectifs du terrain).

Quant aux facteurs d'adoption de ces innovations, l'idée stratégique de centrer les activités des membres sur la lutte contre les signes de désordre a rencontré plusieurs résistances de la part des membres qui y voyaient notamment une perte de temps, considérant qu'ils jugeaient préférable de se concentrer sur les crimes les plus graves et ne percevaient pas nécessairement l'utilité de s'attaquer aux déviances mineures. Par contre, cette pratique aurait été finalement intégrée dans les politiques opérationnelles officielles alors qu'elle était soutenue par un dirigeant en faisant sa promotion (Bayley, 2008). Dans le présent exemple, la perception de l'innovation aurait donc freiné son adoption alors que le soutien par la direction aurait finalement contribué à l'adoption. Finalement, Lindsay, Jackson et Cooke (2011, 2014) ont également exploré les facteurs qui influencent l'adoption d'une technologie par les membres des organisations policières. Le modèle élaboré inclut des facteurs intrinsèques (p. ex. : perception de la facilité d'utilisation; perception de l'utilité), des facteurs reliés au processus d'adoption de l'innovation propre à l'organisation (p. ex. : le niveau de transmission d'informations par les supérieurs sur la technologie; le niveau d'implication des superviseurs) ainsi que des éléments reliés au rôle de l'individu dans l'organisation (p. ex. : la concordance entre la technologie proposée et son rôle; la concordance entre la technologie et ses tâches).

1.3.3 L'impact d'une innovation

Finalement, selon la *Théorie de la diffusion de l'innovation* (Rogers, 2003), l'arrivée d'une innovation n'est jamais totalement négative ou positive. Par exemple, Wellman et Rainie (2012), abordant le nouveau système social créé par l'avènement des nouvelles technologies, soulignent que les nouvelles façons de communiquer par le biais des MS offrent de nouvelles opportunités, mais également de nouveaux défis pour les citoyens. Cette technologie permet aux individus de rencontrer des personnes ayant des intérêts communs qu'ils n'auraient pas été en mesure de rencontrer sans les outils informatiques disponibles.

Dans des contextes de situation de crise ou de besoin particulier, il est maintenant possible pour ces derniers de solliciter l'aide de ce réseau créé sur mesure par chacun. Ainsi, le réseau de soutien des individus qui se trouvait autrefois concentré sur la famille et le quartier peut maintenant être plus diversifié. Par contre, pour profiter des avantages que peut offrir cette révolution technologique, il est nécessaire d'intégrer des connaissances reliées à l'utilisation des technologies et d'investir du temps dans le développement de son réseau social. Ainsi, les innovations offrent des opportunités ou bénéfices pouvant être considérés comme des avantages, mais également comme des conséquences négatives.

Cette position est également soutenue par Rogers (2003), qui mentionne que les conséquences d'une innovation correspondent aux changements qui se produisent sur un individu ou un système social à la suite de l'adoption ou du rejet d'une innovation, ces changements pouvant tout autant être positifs que négatifs. Par le fait même, ce dernier mentionne que l'innovation n'est en fait qu'un outil permettant d'atteindre certaines fins pouvant notamment constituer une amélioration des pratiques et une réponse aux besoins des membres des organisations. Par exemple, adopter les MS dans les pratiques policières trouve son intérêt dans les objectifs qui sont recherchés par cette intégration. Par contre, ce dernier soulève que, malheureusement, les agents qui prennent en charge l'intégration d'une innovation accordent souvent beaucoup d'importance aux possibles bénéfices pouvant être atteints par l'adoption d'une innovation, tout en accordant peu d'importance aux possibles conséquences négatives. Par le fait même, il soulève qu'il est important de se questionner sur les possibles effets de l'adoption d'une innovation.

Afin d'analyser les conséquences provoquées par l'adoption ou le rejet d'une innovation, il propose d'analyser trois dimensions de chacune des conséquences. Dans un premier temps, chacune de celles-ci peut être classifiée comme étant désirable ou non désirable. Ce qui est fonctionnel est une conséquence désirable alors que ce qui est non fonctionnel est une conséquence non désirable. Cette classification peut fortement varier selon que l'on se réfère à une personne ou une autre, ainsi que selon qu'on décide de centrer l'analyse sur un groupe d'acteur restreint ou plus large. Par exemple, l'avènement des nouvelles technologies de communication permet à certains d'entrer plus facilement en

communication avec plus d'individus. Par contre, pour quelqu'un ayant de la difficulté à comprendre le fonctionnement des nouvelles technologies, l'avantage n'est pas présent et au contraire, il peut en résulter un désavantage dû à l'écart créé par ce manque de capacité à se servir comme les autres de ces outils. Ce dernier souligne également qu'il existe parfois une fausse croyance à l'effet qu'il est possible d'obtenir les avantages d'une innovation sans être affecté par les désavantages, or il soutient que ces deux composantes vont de pair.

Dans un second temps, cette même conséquence peut être catégorisée comme étant un effet direct ou indirect de la diffusion de l'innovation. Les conséquences directes sont les changements qui surviennent auprès des individus ou des systèmes sociaux et qui découlent directement de l'adoption d'une innovation. Par contre, considérant que les individus gravitent dans un environnement où plusieurs éléments sont interreliés, ces premières conséquences directes peuvent entraîner également d'autres changements, ce qui sera considéré comme étant une conséquence indirecte. Par exemple, dans le cadre de l'adoption d'une innovation dans une organisation, il est possible que la structure de cette dernière subisse des modifications afin de mieux s'ajuster à son intégration, ou encore que les acteurs modifient leurs pratiques. Des postes spécifiques pourraient être créés ou les tâches d'un poste pourraient être altérées. Indirectement, la création de ces postes spécifiques pourrait diminuer la proximité qu'ont certains membres entre eux et diminuer leur collaboration sur certains aspects.

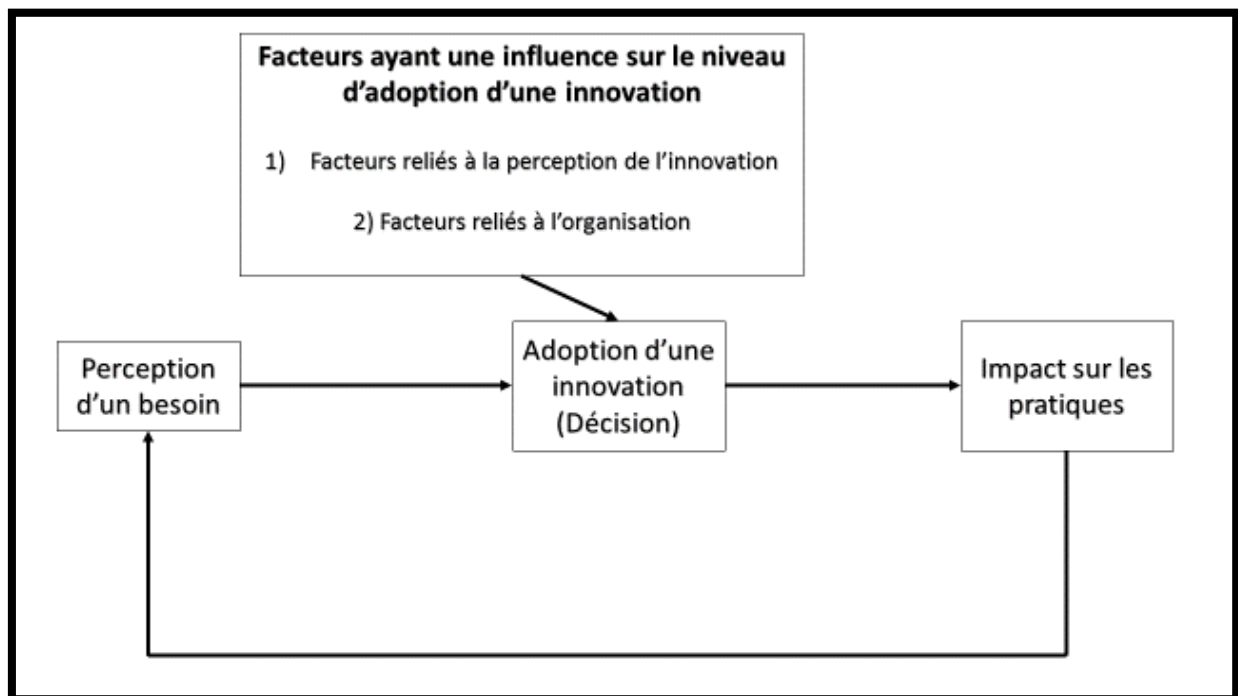
Finalement, suivant une perspective d'étude plus rétrospective, chacune des conséquences pourra être catégorisée comme ayant été anticipé ou non. Lorsqu'une innovation est proposée, il est possible d'envisager plusieurs conséquences possibles. Par contre, considérant la difficulté de saisir l'ampleur de l'interdépendance des éléments d'un système, il survient également que plusieurs conséquences, principalement les conséquences indirectes et survenant après une certaine période de temps suivant l'adoption de l'innovation, ne soient pas envisagées par les agents de promotion de l'innovation et les potentiels utilisateurs.

Bien que Rogers (2003) souligne l'importance d'analyser les possibles conséquences de l'adoption ou du rejet d'une innovation, il convient qu'il peut être difficile de mesurer ces éléments et, surtout, de les prédire. Ces conséquences, pouvant difficilement être mesurées par quelques questions, nécessitent généralement des entretiens plus approfondis. Il arrive

d'ailleurs que ces conséquences prennent un certain temps avant d'être visibles. De plus, ce qui est souhaitable ou non souhaitable comporte un aspect subjectif. Finalement, il peut être difficile de départager les facteurs qui déterminent si une conséquence provient d'une innovation ou de d'autres éléments. Il fournit d'ailleurs l'exemple de l'utilisation d'un nouveau produit fertilisant et du changement de la température et des précipitations. Un effet positif sur la production d'un produit agricole pourrait tout autant résulter du changement des conditions météorologiques que de l'utilisation du nouveau produit. Finalement, soulignons que les conséquences d'une innovation couvrent un spectre très large et peuvent tout autant être économiques, sociales qu'environnementales.

En somme, le processus de 'adoption d'une innovation proposé par la *Théorie de la diffusion de l'innovation* chez un individu se trouvant dans une organisation, présenté à la figure 5, reprend intégralement les trois principaux objectifs des recherches sur le changement dans les organisations policières.

Figure 5. Processus individuel d'adoption d'une innovation dans une organisation



Au cœur du processus, on retrouve l'adoption d'une innovation et la description de ses caractéristiques. Une fois l'innovation détectée la perception de cette innovation et des éléments organisationnels devraient permettre d'expliquer pourquoi une innovation est plus ou moins adoptée. Finalement, le processus soutient que l'adoption de l'innovation devrait entraîner un impact sur les pratiques. Ainsi, ce modèle semble approprié pour conceptualiser les dimensions liées à la recherche portant sur l'adoption d'une innovation en milieu policier.

1.4 L'adoption des médias sociaux par les membres des organisations policières

Tel que mentionné précédemment, les MS ont un impact sur plusieurs sphères de la société. Cette nouvelle technologie a modifié la façon dont les individus communiquent entre eux, mais elle a également modifié les pratiques délinquantes. Dans les sections précédentes, il a été établi que la police est composée de nombreux acteurs occupant diverses fonctions. Ainsi, il est possible de se demander si cette technologie a été adoptée par les divers membres de ces organisations policières, quels sont les facteurs qui influencent cette adoption plus ou moins importante et quel est l'impact de cette adoption sur le « policing ». Afin de présenter les connaissances acquises sur le sujet, les recherches recensées ont été regroupées en quatre grandes catégories soit : (1) les textes normatifs; (2) les textes hypothétiques; (3) les textes empiriques s'appuyant sur des observations externes; (4) ainsi que les textes empiriques s'appuyant sur des observations auprès des membres des organisations policières.

1.4.1 Textes normatifs

Les premiers ouvrages recensés avancent comment les MS pourraient être utilisés par les membres des organisations policières sans s'appuyer sur des données empiriques. Certains de ces textes abordent également les possibles facteurs qui pourraient favoriser l'adoption de l'outil ou la restreindre, ainsi que les possibles impacts que cette utilisation pourrait avoir sur les pratiques. Ces textes portent principalement sur l'utilisation des MS comme nouvel outil pouvant contribuer à la fonction de renseignement (Bartlett, Miller, Crump, et Middleton, 2013; Omand, Bartlett et Miller, 2012a; Omand, Bartlett et Miller, 2012b). Ces auteurs

avancent que cette nouvelle source d'information devrait porter son propre nom, soit le « Social Media Intelligence » (SOCMINT). Au niveau opérationnel, le SOCMINT, par l'analyse du trafic et de l'augmentation soudaine des « *tweets* » dans un secteur donné, pourrait permettre d'avoir un portrait global des événements et de détecter plus rapidement les urgences afin que les autorités puissent y répondre. Le SOCMINT pourrait également être utilisé afin de suivre les comportements de groupes d'intérêts et d'analyser leur réaction à certains événements, ainsi que pour détecter des informations concernant des intentions de commettre des crimes (Bartlett, Miller, Crump, et Middleton, 2013; Omand, Bartlett et Miller, 2012b).

Les textes normatifs ne se limitent pas à soulever l'utilisation des MS comme source de renseignement. Aux États-Unis, le département de la justice a publié un guide de création de politiques d'utilisation des MS pour les agences d'application de la loi (BJA, 2013). Dans ce guide, il est possible de constater que les auteurs considèrent que les MS peuvent être utiles pour les organisations policières dans plusieurs contextes. Notamment, pour interagir avec le public, pour l'informer de nouvelles formes de crimes et fournir des astuces de sécurité, mais également comme source d'information servant aux enquêtes ou à la production de renseignement. Ainsi, les MS pourraient être utilisés pour prévenir et pour mitiger les activités criminelles, ainsi que pour y répondre ou enquêter sur celles-ci. Ce rapport soutient que, pour s'assurer de l'intégration des MS et de la possible utilisation des éléments récoltés sur ces sites, il est important que les agences développent des politiques d'utilisation des MS et que ces politiques soient transmises à l'ensemble des membres des organisations policières (BJA, 2013).

Plusieurs opportunités sont soulevées par ces auteurs quant à l'adoption des MS par les organisations policières, mais également plusieurs considérations techniques et éthiques sont mentionnées par ces derniers. Premièrement, Omand, Bartlett et Miller (2012b) soulèvent que la collecte d'informations par les organisations policières, qu'elle soit sur le Web ou non, est confrontée à l'opinion publique. Cette collecte d'information ne peut être approuvée par la population que si elle est légalement encadrée et qu'il est démontré qu'elle est correctement obtenue puis utilisée selon les normes légales. De plus, au-delà de l'encadrement légal afin que cette collecte d'information soit acceptée par la population, il est important de démontrer

en quoi elle est efficace et nécessaire afin de contribuer à la sécurité publique. Par exemple, cette collecte d'information permet-elle d'envoyer des services d'urgence aux bons endroits aux bons moments? Par le fait même, afin que l'utilisation des MS soit légitime, il convient qu'il faut que la population soit informée de leur utilisation et des règles qui l'encadrent. Finalement, la contribution que peut amener cette collecte d'information à la sécurité publique doit être juste et proportionnelle, considérant les autres droits publics, tel que le droit à la vie privée.

Deuxièmement, la création de comptes corporatifs sur ces réseaux appartenant aux organisations policières peut également avoir plusieurs conséquences négatives. Notamment, lorsque les organisations policières demandent l'aide de la population pour identifier un suspect ou pour obtenir des informations sur un délit, un mauvais contrôle des commentaires publiés par les citoyens pourrait faire en sorte que certaines personnes se voient identifiées dans des commentaires publics comme possibles suspects. Cette simple identification peut nuire à la réputation de ces personnes qui, au bout du compte, auraient été identifiées faussement par un autre citoyen. De plus, les informations qui se retrouvent publiées sur les MS, que ce soit directement par l'organisation policière ou par le biais d'un commentaire d'un citoyen, se retrouvent enregistrées sur des serveurs qui sont bien souvent situés dans un autre pays et pour lequel les droits relatifs à la vie privée peuvent varier. Par le fait même, il devient difficile de contrôler l'utilisation qui sera faite de ces dernières, tout comme il sera impossible d'effacer totalement les traces laissées par ces échanges survenant entre la police et les citoyens (Bartlett, Miller, Crump et Middleton, 2013).

Ces textes se relèvent d'une certaine importance puisqu'ils permettent une réflexion relative à l'adoption des MS par les membres des organisations policières. De plus, ils évaluent l'impact possible des MS sur les pratiques et proposent des solutions pour s'assurer que l'intégration de l'outil permette d'atteindre des objectifs de travail tout en comportant le moins de risques possible. Par contre, ces réflexions ne permettent pas d'évaluer l'adoption réelle des MS et par le fait même, l'impact réel sur les pratiques policières. De plus, ces textes ne permettent pas de comprendre les facteurs ayant vraiment une influence sur l'adoption des MS et encore moins de découvrir la perception qu'ont les acteurs de cette technologie.

1.4.2 Textes hypothétiques

Dans un second temps, certains auteurs testent comment les MS peuvent être intégrés dans les pratiques de la police, mais sans se trouver dans le contexte réel du « policing » (Antonius et Rich, 2013; Cohen, Johansson, Kaati et Mork, 2014; Kandias, Stavrou et Mitrou, 2015; Newnham et Bell, 2012; Oh, Agrawal et Rao, 2013; Rodriguez, 2014; Williams et al., 2013). La méthodologie utilisée par ces chercheurs consiste à récolter des informations sur les MS, puis à vérifier s'il est possible de les utiliser pour créer du renseignement, notamment pour détecter des comportements à risque, pour suivre les réactions suite à un événement majeur et pour détecter des tensions au sein de la population. Ces recherches concluent que les MS pourraient offrir certains avantages relativement à l'accomplissement d'activités reliées aux fonctions de renseignement et aux fonctions de gestion de crises.

Ces recherches comportent plusieurs points positifs. Elles peuvent guider les organisations policières sur les différentes pistes d'intégration de l'outil. De plus, elles pourraient mener au développement d'outils technologiques permettant les analyses de l'information disponible sur les MS. Par contre, il ne suffit pas qu'une innovation offre des avantages d'un point de vue externe pour qu'elle soit adoptée (Rogers, 2003). Par exemple, il se pourrait que les types d'analyse que proposent ces chercheurs prennent un temps considérable que les acteurs n'ont pas nécessairement, que les outils pour faire de telles analyses ne soient pas disponibles aux membres ou que ces derniers ne ressentent pas le besoin d'effectuer ce type d'analyses, ayant déjà d'autres outils pour répondre à leurs besoins. Ainsi, tout comme le premier type de recherche présenté, ces dernières ne permettent pas d'établir l'adoption réelle des MS et l'impact de cette adoption sur les pratiques.

1.4.3 Textes empiriques s'appuyant sur des observations externes

Un troisième type de publication permet d'offrir un portrait un peu plus réaliste de l'adoption des MS dans le « policing ». Ces publications s'appuient sur des actions visibles de la police. Ces auteurs analysent : (1) les messages transmis par les policiers sur leurs comptes tels que Facebook ou Twitter; (2) les événements ayant fait les manchettes et impliquant l'utilisation de l'outil; (3) les rapports gouvernementaux rédigés suite à des événements majeurs.

Parmi ces dernières recherches, certaines se concentrent sur l'observation des messages publiés par les forces policières sur des plateformes tels que Facebook ou Twitter. Elles ont pour objectif d'explorer comment l'outil est utilisé pour entrer en communication avec les citoyens et quel type de communication est priorisé par les organisations policières (Brainard et Edlins, 2015; Carpentier-Laberge, 2015; Crump, 2011; Deneff, Bayerl et Kaptein, 2013; O'Connor, 2015; Mirmajlessi, 2013). Ces études qui comparent les types de messages publiés illustrent que l'outil serait principalement utilisé afin de solliciter l'aide du public dans le cadre d'enquêtes plutôt que comme outil de dialogue et de rapprochement avec la population (Brainard et Edlins, 2015; Carpentier-Laberge, 2015). Par exemple, les autorités publieraient la photo d'un suspect ou la description d'un événement et feraient appel à la population afin de retrouver des témoins pouvant fournir des informations pertinentes reliées à ce délit (Voigt, Hinz et Jansen, 2013).

Certains auteurs de ces premières analyses empiriques, en plus de décrire l'utilisation des MS, abordent les facteurs qui peuvent favoriser ou restreindre l'adoption de ceux-ci. Ils expliquent que l'utilisation des MS pour envoyer des messages à la population et pour demander de l'aide dans les enquêtes serait favorisé par le fait qu'elle permet aux organisations policières de transmettre leurs messages sans devoir passer par les médias traditionnels, tels que les chaînes télévisées ou les postes de radio. L'utilisation des MS leur permet de contrôler le moment et la durée de leurs messages, le type d'affichage et les coûts reliés à ces publications (Voigt, Hinz et Jansen, 2013). Par contre, la communication qui s'établit sur ces réseaux peut entraîner l'identification erronée de suspects et être préjudiciable pour ces individus qui se voient accusés faussement de façon publique (Voigt, Hinz et Jansen, 2013). Finalement, la législation ne serait pas toujours claire sur ce qui peut être publié ou non, d'autant plus que les informations publiées ne peuvent être totalement effacées du Web par la suite et qu'elles sont souvent enregistrées sur des serveurs se trouvant dans d'autres pays (Voigt, Hinz et Jansen, 2013).

S'appuyant principalement sur des articles journalistiques, Marsico (2009) explique que l'utilisation des MS par les policiers aurait débuté dans le cadre de la lutte à la pornographie juvénile, alors qu'Internet permettait l'échange de matériel illégal. Aux États-

Unis, à partir des années 2005, les enquêteurs des collèges et universités auraient été les premiers à utiliser les MS pour demander l'aide du public afin d'identifier des suspects de divers événements pour lesquels ils possédaient des photos ou des vidéos. Depuis, les MS seraient également devenus un outil de communication permettant aux organisations policières de tenir le public informé des potentielles menaces et des événements majeurs, ainsi qu'un outil permettant de solliciter l'aide du public dans le cadre d'investigations.

Au-delà de cette possibilité de solliciter l'aide du public dans le cadre d'investigations, l'analyse de plusieurs événements et des rapports gouvernementaux liés à l'utilisation des MS révèlent que les membres des organisations policières utiliseraient également les MS afin de rechercher activement des informations ou des preuves sur les suspects (Voigt, Hinz et Jansen, 2013). Ainsi, les MS seraient une nouvelle source d'information. Par contre, cette utilisation serait restreinte par le fait que la majorité des utilisateurs configurent leurs comptes pour limiter l'accès aux informations. Par le fait même, les informations deviennent privées et les procédures pour y avoir accès sont complexes et parfois ambiguës (Voigt, Hinz et Jansen, 2013).

De plus, Voigt, Hinz et Jansen (2013, p.7) soulèvent que les MS sont parfois utilisés à titre préventif:

« ***Prevention of criminal acts.*** In Canada and the US, police and FBI use *Facebook* to recognize criminal behaviour before a crime is committed. For example, authorities supervise prisoners' *Facebook* use (San Francisco Chronicle, 2011) and scan public profiles from US high school students to prevent acts of violence at schools (Washington Post, 2009). At the beginning of 2012, the FBI tendered the development of an early-warning system based on open-source information from different social networks (BBC News, 2012). Beside *Facebook*, British police also target *Bebo* and *MySpace* to try to understand and to prevent teenage murders (Daily Mail, 2008). »

L'utilisation des MS à titre préventif consiste à détecter des possibles délits avant qu'ils ne soient commis et idéalement, à empêcher leur commission. Par contre, ce type de pratiques est peu détaillé. Considérant ce manque d'information, il est impossible de savoir si cette pratique est répandue et les facteurs qui influencent ce type d'utilisation de l'outil.

Quant à la gestion de crise, Davis, Alves et Sklansky (2014) se sont intéressés à l'adoption des MS par les forces policières de Boston lors de l'attentat à la bombe de 2013. Les MS auraient principalement été utilisés pour tenir la population informée et la rassurer. Lors de cet événement, les forces de l'ordre ont été félicitées pour leur rapidité de réponse et leur constante transmission des informations aux citoyens sur leurs comptes corporatifs. Ce type d'utilisation aurait été favorisé par l'importance qu'accorde ce corps de police à un dialogue ouvert et franc avec la population sur les MS. En effet, les auteurs relèvent que ces pratiques étaient déjà courantes pour l'organisation et que même lorsque l'enquête a été transférée de corps de police, la police de Boston a continué ce dialogue par le biais des MS.

Toujours en ce qui a trait aux activités de gestion de crise, en Angleterre, l'organisme indépendant chargé de la surveillance et de la production de rapports sur les forces de l'ordre, « Her Majesty's Inspectorate of the constabulary (ci-après, HMIC) » ainsi que Deneff, Bayerl et Kaptein (2013) ont analysé l'utilisation des MS par les policiers, en 2011, lors d'émeutes ayant éclaté à Londres en réaction à la mort d'un jeune homme de 29 ans abattu par un policier. Lors de ces événements, plusieurs commentaires hostiles et compromettants étaient disponibles sur les MS, et ce, même avant les émeutes. Afin de repérer plus facilement ce contenu, les forces policières ont créé le *hashtag* « #shopalooter ». La création de ce type de *hashtag* permet aux citoyens d'inclure le terme créé dans les publications qu'ils jugent compromettantes afin qu'elles deviennent facilement accessibles aux officiers qui n'ont plus qu'à rechercher les publications contenant le terme déterminé. Ce rapport conclut que bien que les citoyens aient transmis de nombreuses informations aux organismes d'application de la loi, telles que des photos des pillards et des détails sur les lieux des divers soulèvements, les organisations policières n'ont pas pu tirer profit de ces informations. En effet, ces organisations n'avaient pas les capacités d'analyser toutes ces informations arrivant simultanément; elles n'avaient pas non plus de moyens de classification efficiente des données. Afin de pallier aux difficultés rencontrées, les auteurs du rapport suggèrent de former un lieu central qui colligerait et analyserait les informations dans le but d'anticiper les désordres tant reliés à des émeutes qu'à d'autres événements majeurs.

Finalement, Trottier (2012b) s'est intéressé de façon très large à l'impact de l'utilisation des MS et, plus particulièrement, de Facebook sur la société. Afin de comprendre l'impact de ces technologies, il a interviewé plusieurs utilisateurs des MS, dont trente étudiants universitaires de premier cycle, quatorze employés d'une université et quelques consultants utilisant Facebook comme outil commercial. Centrant ses études sur la surveillance, ces entretiens lui ont permis d'analyser les nouvelles formes que prennent les interactions entre les individus, les organisations et les autorités. Ces analyses lui permettant de développer un cadre théorique expliquant comment la surveillance est maintenant produite alors que la visibilité des activités de chacun est augmentée par l'utilisation des MS. Il conclut que, dans le cadre du « policing », les MS deviennent une nouvelle source d'information et un nouvel outil de communication pour les organisations policières ainsi que pour les services de sécurité et de renseignement. Par contre, soulignons que cet aspect de l'utilisation par les organisations policières s'appuie sur l'analyse d'entretiens réalisés avec des membres responsables de la sécurité dans les universités ainsi que la consultation de rapport d'événements majeurs, tel qu'une émeute survenue à Vancouver en 2011 après une partie de hockey, ainsi que d'articles journalistiques. Considérant ces sources, le portrait des pratiques réelles des membres des organisations policières demeure limité.

Ces recherches permettent d'observer que les MS sont utilisés par les organisations policières pour effectuer des actions visibles, mais également des actions non visibles. Parmi les actions visibles, les organisations policières transmettent de l'information à la population, que ce soit pour rassurer ou informer. À l'opposé, elles peuvent solliciter l'aide du public afin d'obtenir des informations pouvant faire avancer une enquête ou pouvant permettre de mieux contrôler une situation de crise, telle qu'une émeute. Parmi les actions non visibles, mais révélées par les médias et rapports gouvernementaux, les MS deviendraient une nouvelle source d'information permettant à la police de recueillir des informations afin d'identifier ou de localiser un suspect, ou encore de faire avancer une enquête (Voigt, Hinz et Jansen, 2013). Par contre, la partie non visible des actions de la police demeure peu explorée. Seule l'observation auprès des membres des organisations policières peut combler ce manque de connaissance. De plus, seul ce type de recherche peut offrir une meilleure compréhension des

facteurs ayant eu une influence sur l'adoption, l'ampleur de l'impact sur les pratiques et les nouveaux besoins qui en découlent.

1.4.4 Textes empiriques s'appuyant sur le discours des membres des organisations policières

Il est possible de recenser quelques recherches et sondages qui ont questionné les membres des forces policières afin de déterminer leur utilisation des MS, leur perception de l'outil ainsi que les changements qu'entraîne cette utilisation dans leurs pratiques. Contrairement aux recherches précédentes, soulignons que ces dernières permettent d'aborder des facteurs qui ont entraîné ou restreint l'adoption de l'outil, ainsi que de déterminer quels sont les nouveaux besoins qui découlent de ces nouvelles pratiques.

Aux États-Unis, en 2013, l'IACP a effectué un sondage auprès de 500 organisations policières de 48 États afin de dresser un portrait de leurs pratiques relatives à l'utilisation des MS (IACP, 2013b). L'unité d'analyse étant l'organisation, les sondages ont été complétés par des responsables de chacune de ces organisations. Au moment de la réalisation de l'étude, 95% des 500 agences américaines ayant répondu au questionnaire affirmaient utiliser les MS d'une façon ou d'une autre dans leurs activités. L'intégration de cette technologie se serait faite principalement entre les années 2010 et 2012. Cette technologie aurait un impact sur l'action de prévention, notamment afin d'informer le public de problématiques criminelles (74.3% des agences) et de renforcer l'engagement des citoyens (70.4% des agences). De plus, plusieurs agences utiliseraient les MS afin de fournir des informations lors de situations d'urgence (69.0% des agences). Quant à la production de renseignement, 66.1% des agences auraient utilisé les MS pour atteindre cet objectif. Quant aux facteurs ayant favorisé ou inversement encouragé l'adoption de l'outil, il est possible de constater que les principales raisons de la non-intégration des MS par certaines agences seraient liées à des contraintes dans les ressources au niveau du temps et du personnel (IACP, 2013b).

Cette première recherche réalisée auprès des acteurs ne questionne pas directement chacun de membres, mais questionne plutôt des divisions. Ainsi, il est impossible de savoir si l'adoption des MS est présente chez l'ensemble des membres qui forment l'organisation policière ou si cette adoption est réservée à un groupe précis d'acteurs. Par le fait même, les

besoins de ceux qui ont adopté l'outil ne sont pas abordés. Par contre, cette première recherche comporte l'avantage de permettre de constater que les MS auraient un impact sur l'ensemble des diverses actions de la sécurité soit l'investigation, la gestion de crise, la prévention et des activités de renseignement.

Toujours aux États-Unis, Altunbas (2013) a procédé à des entrevues auprès de 12 agents responsables des MS ainsi qu'auprès des responsables des relations médiatiques travaillant pour neuf départements de la police de la région de *Dallas-Fort Worth*. De plus, il a analysé les messages publiés sur certains comptes corporatifs de ces départements pendant trois mois. Son objectif principal dans sa recherche était d'explorer l'adoption des MS dans les divers départements et deux de ses trois sous-objectifs dont il traite sont de comprendre les facteurs qui encouragent l'adoption des MS, ainsi que les difficultés rencontrées qui restreignent son adoption. Les facteurs identifiés comme favorisant l'adoption sont les bénéfices potentiels de cette pratique, la motivation du personnel du département, l'implantation réussie de l'outil, la gratuité de l'outil, sa simplicité d'utilisation, ainsi que le support venant des membres supérieurs dans la hiérarchie. Quant aux difficultés recensées, elles proviennent principalement de la difficulté à gérer les publications sur leurs sites corporatifs. Par le fait même, l'un des principaux besoins soulevés par les membres était celui de la formation reliée à l'utilisation des MS.

Cette deuxième recherche comporte certains avantages. Comparativement à la première recherche, elle ne se contente pas seulement de décrire l'adoption des MS, mais elle permet également de comprendre ce qui a influencé l'adoption de l'outil par les membres questionnés. Par contre, cette recherche se concentre sur l'adoption dans un contexte précis, soit la gestion de compte corporatif de MS. Par le fait même, les répondants sont des officiers attitrés spécifiquement aux MS et il devient impossible de savoir quelle est la réalité des autres membres qui ne sont pas nécessairement des spécialistes de l'outil, mais qui pourraient tout autant l'avoir intégré.

En Europe, le projet COMPOSITE⁷, qui avait pour objectif d'observer les changements dans les forces policières de 10 pays d'Europe⁸, a permis la création d'une publication consacrée exclusivement aux pratiques relevant de l'utilisation des MS (Denef, Kaptein, Bayerl et Ramirez, 2012). Les auteurs de cette étude ont récolté leurs données par le biais de plusieurs activités de discussion entre les acteurs des forces policières ayant été organisées dans le cadre projet COMPOSITE, ainsi que par le biais des informations disponibles sur l'utilisation des MS par les forces de l'ordre du Royaume-Uni lors d'une période d'émeute étant survenue au mois d'août 2011. Cette analyse permet de présenter les types d'utilisations de l'outil les plus prometteuses selon la perception des acteurs. Parmi ces divers types d'utilisations, l'utilisation comme source d'information criminelle et comme outil pour communiquer avec la population est mentionnée. Par exemple, il est soulevé que les autorités peuvent demander l'aide du public afin d'obtenir des informations sur un individu recherché et afin de faire avancer leurs enquêtes.

Le même projet a également mené à l'évaluation de l'adoption des MS par les membres des organisations policières de différents pays d'Europe (Bayerl, 2012). Un questionnaire a été répondu par 316 membres de 21 pays. Les analyses permettent d'observer ce qui fait en sorte qu'un membre est plus ou moins ouvert à l'idée d'utiliser les MS (degré d'acceptation de l'outil). Cette ouverture à l'innovation dépendrait de la perception que les MS concordent avec les tâches, qu'ils sont utiles pour l'agence et finalement qu'ils sont utiles pour le poste qu'occupe le répondant. De plus, une variation significative du degré d'acceptation des MS est observée selon le poste occupé par un officier et ses expériences personnelles d'utilisation de l'outil au travail. Finalement, les résultats indiquent que 50% des répondants ont utilisé les MS dans le cadre du travail et que le niveau d'acceptation de l'outil se situe de modéré à très élevée.

Finalement, au Canada, Frank, Cheng et Pun (2011) ont complété des entretiens avec 11 individus provenant soit des agences d'application de la loi, soit du domaine de la sécurité

⁷ *Comparative Police Studies in the EU.*

⁸ Soit la Belgique, la République tchèque, la France, l'Allemagne, l'Italie, la République de la Macédoine, les Pays-Bas, la Roumanie, l'Espagne et le Royaume-Uni.

privée. Leur démarche visait principalement à dresser un portrait de l'utilisation de l'outil dans le cadre de la lutte au crime organisé, ainsi que dans le cadre de l'investigation en général. Cette démarche leur a permis de constater le processus normalement utilisé pour colliger des informations en source ouverte sur ces plateformes. Les répondants soulignent qu'ils commencent généralement par identifier un ou plusieurs suspects. Ensuite, ils recherchent les profils correspondant à ces individus sur les MS. Ces profils sont recherchés afin d'établir le réseau social de l'individu, de récolter des informations sur les suspects, tel que leurs numéros de téléphone, leurs pseudonymes utilisés, leur âge et les endroits qu'ils fréquentent. Il arrive également que l'outil permette de localiser un individu. Selon certains répondants, il est très rare que l'outil permette d'obtenir des informations sur le crime en tant que tel, puisque les individus ne discuteraient pas de leur crime en ligne.

Plusieurs éléments pouvant freiner l'adoption de l'outil sont soulevés. Premièrement, les répondants soulignent qu'ils n'ont pas toujours les connaissances informatiques nécessaires pour utiliser les MS, d'autant plus que ces technologies évoluent rapidement et qu'il est nécessaire qu'ils intègrent l'outil, mais également les procédures d'utilisation, afin de s'assurer de ne pas laisser de trace de leur surveillance. Cette difficulté serait également augmentée par la présence de leurs diverses autres tâches, de sorte qu'ils ont le temps d'oublier leurs apprentissages sur l'innovation. Cela dit, même lorsqu'ils ont les compétences nécessaires, il demeure difficile de trouver le profil d'un suspect et de relier ce profil avec certitude à un individu. Finalement, les procédures d'utilisation se compliquent lorsqu'il s'agit d'obtenir des informations privées, puisqu'ils ont besoin de mandats et que les serveurs des plateformes sont souvent à l'extérieur du pays; cela augmente le temps et le nombre de démarches à faire pour obtenir ces mandats. Enfin, s'ils veulent s'assurer que des éléments recueillis puissent servir de preuve, ils doivent suivre des normes strictes. Face à cette innovation, les répondants soulignent donc qu'ils auraient besoin de plus de formation de base en informatique, entre autres sur la collecte de renseignements de sources ouvertes. Ils seraient également rassurés par la création de lignes directrices d'utilisation. Finalement, ils considèrent qu'il serait profitable qu'ils aient plus facilement accès aux outils.

1.5 Problématique et objectifs de la recherche

En somme, les recherches empiriques portant sur l'adoption des MS par les organisations policières sont peu nombreuses. Par contre, l'observation des activités sur les comptes créés sur les MS par les organisations, les sondages distribués aux organisations, l'analyse des événements et les entretiens réalisés auprès des membres permettent de constater que les MS sont adoptés dans une certaine mesure pour contribuer aux activités de renseignement, de prévention, de répression et de gestion de crise. Notamment, les MS seraient utilisés pour communiquer avec la population, mais également pour récolter des informations et des preuves, ainsi que pour répondre à des situations de crises, cette adoption de l'outil se reflétant tout autant en Europe (Denef, Bayerl, Kaptein, 2013; Denef, Kaptein, Bayerl et Ramirez, 2012) qu'en Amérique du Nord (Frank, Cheng et Pun, 2011). Bien que ces premières recherches donnent quelques informations sur l'adoption des MS par les organisations policières, plusieurs aspects demeurent inexplorés.

Premièrement, à notre connaissance, la recherche empirique sur l'adoption des MS par les organisations policières du Québec est inexistante à ce jour. Les recherches réalisées auprès des acteurs permettant d'avoir une vision réaliste de l'adoption d'une innovation ont plutôt été réalisées en Europe, aux États-Unis, ainsi qu'ailleurs au Canada. Pourtant, une longue tradition de l'étude de la police du Québec existe (Ouimet et Paré, 2003). Cette tradition s'explique notamment par le fait que le Québec comporte sa propre *Loi sur la police*⁹ qui a créé l'École nationale de police du Québec, chargée d'encadrer la formation des policiers (Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2010). La province revêt donc un caractère distinct quant à ses pratiques et il serait possible que l'adoption des MS par les membres des organisations policières varie de l'adoption observée dans les autres pays. Cette importance de l'étude des pratiques propres au Québec se reflète également sur le site du ministère de la Sécurité publique du Québec (2014) qui souligne « qu'il n'existe pas de modèle universel de police communautaire, mais plutôt une variété de modèles répondant aux particularités de chaque pays, voire de chaque ville. » Il est donc important d'obtenir des informations

⁹ RLRQ, C. P-13.1.

empiriques sur les pratiques particulières au Québec, d'autant plus qu'obtenir de telles données peut permettre par la suite d'effectuer des analyses comparatives entre les différentes pratiques qui, selon Brodeur (2003), s'inscrivent parmi les tendances de recherche les plus prometteuses.

Deuxièmement, les recherches empiriques effectuées jusqu'à présent manquent de profondeur et ne semblent pas tenir compte du fait que la police est composée de multiples acteurs qui n'adoptent pas nécessairement les mêmes pratiques (Brodeur, 2003; 2010). Aucune de ces recherches ne permet d'établir comment cette utilisation se reflète parmi les membres des organisations policières et à travers les diverses fonctions du « policing ». Au contraire, les recherches précédentes ont sondé uniquement les membres pour lesquels les MS occupent en grande partie leur temps de travail. Par exemple, les chercheurs ont sélectionné des enquêteurs attitrés à la cybercriminalité ou des responsables de la gestion de comptes corporatifs sur l'outil. Par le fait même, peu d'informations sont disponibles relativement à l'adoption de l'outil par les autres membres formant les organisations policières, tels que les patrouilleurs, les enquêteurs, les analystes et les gestionnaires qui ne travaillent pas dans des divisions spécifiquement reliées à l'utilisation des MS.

Finalement, ces recherches fournissent majoritairement un portrait descriptif de l'adoption des MS. En effet, elles s'intéressent peu aux facteurs ayant une influence sur l'adoption de l'outil par un membre de l'organisation, ainsi qu'aux conséquences de cette adoption sur ses pratiques. Ce manque de profondeur des recherches s'explique notamment par le fait que la majorité d'entre elles n'ont pas utilisé un cadre théorique permettant de rendre compte des facteurs ayant une influence sur l'adoption des MS et permettant de visualiser l'impact de cette adoption sur le « policing ». De plus, même lorsque les auteurs abordent ces aspects, il demeure que les facteurs et impacts observés reposent sur un petit nombre de membres ayant des fonctions spécifiquement reliées à l'utilisation des MS et donc, ces facteurs et impacts observés sont difficilement généralisables à l'action de la police dans son ensemble.

Considérant les éléments précédemment exposés, l'objectif principal de ce mémoire est donc de comprendre et de décrire l'adoption des MS par les membres des organisations

policieres du Québec. Cet objectif se décompose en deux sous-objectifs, soit : (1) décrire l'adoption actuelle des MS par les membres des organisations policières du Québec, afin de percevoir l'impact sur le « policing » ; (2) présenter les facteurs ayant eu une influence sur l'adoption des MS par les membres. La méthodologie utilisée afin d'atteindre ces deux sous-objectifs sera présentée dans le prochain chapitre.

Chapitre 2 : Méthodologie

Dans le présent chapitre, la méthodologie de recherche utilisée sera présentée en trois parties. Dans un premier temps, l'outil de collecte de données et la composition de l'échantillon obtenu seront abordés. Dans un second temps, la stratégie d'analyse employée sera établie et, dans un troisième temps, l'opérationnalisation des concepts pour chacune des deux questions de recherche sera détaillée.

2.1 Outil de collecte et échantillonnage

2.1.1 Questionnaire

Afin d'atteindre l'objectif principal de recherche, soit d'établir un portrait de l'adoption des MS par les membres des organisations policières du Québec, un questionnaire a été créé¹⁰. Ce questionnaire comporte trois sections : (1) la première section vise à déterminer les caractéristiques sociodémographiques du répondant, le poste qu'il occupe ainsi que ses fonctions dans l'organisation policière; (2) la seconde section est composée de questions sur l'utilisation des MS; et (3) la troisième section contient principalement des questions sur la perception des MS chez le répondant. Soulignons que la majorité des questions comportent des réponses à choix multiples. Par contre, le questionnaire comprend également quelques questions ouvertes, permettant au répondant d'élaborer certains aspects. Au total, le questionnaire comporte 193 questions. Celles retenues pour la présente étude seront présentées plus en détails dans les sections suivantes¹¹.

Le questionnaire a été élaboré en tenant compte de la littérature portant sur la définition du « policing », de l'analyse du changement dans les organisations policières, de la *théorie de la diffusion de l'innovation*, ainsi que des recherches réalisées sur l'adoption des MS par la police. Une phase pré-test a été réalisée auprès d'étudiants en criminologie ainsi qu'auprès de policiers actifs ou à la retraite (n=10), afin de valider la compréhension des

¹⁰ Le formulaire de consentement joint au questionnaire est disponible à l'annexe 2.

¹¹ Les questions utilisées dans la présente étude sont disponibles à l'annexe 3.

questions et de s'assurer de la congruence de ces dernières avec les pratiques. Par le fait même, certaines questions ont été retirées ou précisées. Soulignons qu'afin de conserver une constance dans le suivi des questions formant le questionnaire final, les numéros séquentiels qui avaient été attribués initialement aux questions n'ont pas été modifiés suite au retrait des dites questions. Ainsi, le questionnaire comporte quelques sauts dans les numéros séquentiels attribués à chacune des questions. Une attention particulière a été portée afin d'éviter l'utilisation du mot « innovation », considérant que l'un des principaux biais relevés dans le champ d'études de l'innovation est la croyance que l'évolution est toujours souhaitable (Willis et Mastrofski, 2011). Ce qui est innovant étant bien perçu, par le fait même, les répondants pourraient être incités à répondre qu'ils utilisent plus l'innovation qu'ils ne l'utilisent réellement.

De plus, pour l'évaluation de la perception des MS par les membres des organisations policières du Québec, Rogers (2003) mentionne que certains auteurs ont créé des questionnaires visant à mesurer adéquatement les concepts se rapportant à la perception d'une innovation (p. ex. : Gardner et Amoroso, 2004; Moore et Benbasat, 1991). Il suggère de s'en inspirer tout en adaptant les questionnaires au type d'innovation et au domaine étudié. C'est donc suivant ce principe que les questions portant sur la perception des MS ont été créées.

Le certificat d'éthique pour le projet de recherche a été obtenu le 7 décembre 2015. La collecte de donnée s'est déroulée du 8 décembre 2015 au 30 juillet 2016. Afin de sélectionner les participants, le projet de recherche a été présenté à une table de concertation formée de plusieurs membres de diverses organisations policières du Québec, ce groupe ayant pour objectif de partager leurs connaissances quant à la recherche d'informations en source ouverte. Ces organisations incluent la Sûreté du Québec, soit le corps de police nationale du Québec (Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2016b), ainsi que cinq organisations policières désirant conserver l'anonymat. Ces cinq organisations policières ont des activités au Québec et répondent à divers niveaux de services (Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2015). Les niveaux de service ne seront pas nommés puisque cette divulgation pourrait permettre d'identifier lesdites organisations policières. Par contre, plus de détails sur la représentativité

de ces organisations policières seront fournis dans la section suivante portant sur l'échantillonnage.

La majorité des responsables de la distribution des questionnaires de chacune des six organisations policières ont procédé à la distribution du questionnaire en envoyant un courriel invitant certains membres de leur organisation respective à participer à la recherche. Ce courriel contenait le lien menant au sondage en ligne. Une organisation a préféré que les questionnaires soient imprimés et distribués aux membres de diverses équipes. Par la suite, les répondants remettaient le questionnaire dans une enveloppe scellée à un responsable de la collecte des sondages complétés. Soulignons que ces deux façons de procéder ne permettaient pas aux gestionnaires de savoir si un membre avait répondu ou non au questionnaire et donc ces façons de procéder ont permis de s'assurer que les membres ne ressentaient pas de pression à participer à la recherche.

En ce qui se rapporte à la diversification de l'échantillon, il a été demandé aux responsables de la distribution des questionnaires de le transmettre à trois groupes d'acteurs, soit les patrouilleurs, les enquêteurs et les analystes. De plus, il leur a été spécifié que bien que le sondage porte sur l'adoption des MS, il était tout autant important de l'envoyer à des membres qui ne sont pas nécessairement reliés à cet outil technologique. Finalement, soulignons que le groupe des gestionnaires n'avait pas été inclus dans l'échantillon initial. Ce groupe a été défini plus tard, alors qu'il a été observé que certains des répondants s'identifiaient comme étant des gestionnaires et que leurs activités n'étaient pas assez similaires aux activités des trois autres groupes pour pouvoir les inclure avec l'un ou l'autre des groupes.

2.1.2 Échantillon

Considérant que la distribution du questionnaire s'est faite de deux façons, soit par invitation électronique et en personne pour les versions imprimées, il est difficile d'établir avec certitude à combien de membres l'offre de participer a été transmise. Somme toute, selon les informations reçues de certaines organisations policières, le taux de réponse est estimé à 68,31%. Au final, 177 participants ont répondu au questionnaire. Ce groupe est composé à

37,9% (n=67) d'hommes, à 33,9% (n=60) de femmes et 28,2% (n=50) n'ont pas répondu à la question. Si l'on considère uniquement les répondants dont le sexe est connu, la proportion d'hommes et de femmes est relativement similaire, soit 52,8% d'hommes et 47,2% de femmes. L'âge moyen des répondants est de 38 ans et l'ensemble des répondants se situe entre les âges de 22 ans et 57 ans¹².

Quant à leur expérience de travail, les participants à la présente recherche occupent un emploi dans une organisation policière en moyenne depuis 14 ans (13,73%). Le répondant ayant le moins d'années d'expérience de travail dans les organisations policières occupe un poste depuis moins de 6 mois, alors que le répondant ayant le plus grand nombre d'années d'expérience occupe un poste dans ces dernières depuis 32 ans.

Quant à la représentativité de l'échantillon, le plus récent rapport produit par le ministère de la Sécurité publique du Québec (2016a) révèle que les membres policiers représentent 78% des employés alors que les membres civils représentent, pour leur part, 22% des employés. La deuxième question du questionnaire, soit « Sélectionnez l'affirmation qui correspond à votre situation : (1) Je suis civil et je travaille pour une organisation policière; (2) Je suis policier et je travaille pour une organisation policière; (3) Je ne travaille pas pour une organisation policière ». L'observation des valeurs valides à cette question indique que 17,8% (n=22) des répondants s'identifient comme des civils et que 82,1% (n=101) s'identifient comme des policiers, ce qui se rapproche du pourcentage réel de la constitution des membres des organisations policières du Québec.

De plus, une attention particulière a été portée afin de diversifier la provenance des répondants. Tel que mentionné précédemment les répondants proviennent de six organisations policières, dont la Sûreté du Québec. Ces six organisations policières sont réparties dans quatre niveaux de services différents. Considérant le grand nombre de corps policiers de niveau 1 et 2, il est possible d'affirmer que ce type d'organisation est sous représentée dans l'échantillon. Cet élément est important à soulever puisque, tel que décrit à l'annexe 1, les

¹² Soulignons qu'il y avait certaines valeurs manquantes pour la variable âge, mais qu'une méthode d'évaluation a été utilisée pour combler les réponses manquantes. Les détails concernant l'utilisation de ce proxy sont disponibles à la section 2.3.3 du présent document.

membres de ces organisations ont des activités moins diversifiées que les membres provenant des niveaux plus élevés. Ainsi, en sondant un plus grand nombre de membres de ce type d'organisation il serait possible d'observer une adoption de l'outil différente.

Au final, cet échantillon compte 47 patrouilleurs, 42 enquêteurs, 67 analystes et 21 gestionnaires. Parmi les participants, certains se sont identifiés comme étant des patrouilleurs-enquêteurs (n=4) et d'autres comment étant des agents de renseignement (n=7) ou d'information (n=2). Les premiers ont été inclus soit dans le groupe des patrouilleurs, soit dans le groupe des enquêteurs, selon la description de leurs tâches fournies. Quant aux agents de renseignement et d'information, ils ont été jumelés au groupe des analystes. Chacun de ces membres occupe des fonctions de l'action de sécurité plus ou moins diversifiées. Le tableau I illustre les fonctions que s'attribuent les répondants selon le type d'acteurs du « policing ».

Tableau I. Fonctions que s'attribuent les répondants selon le type d'acteurs

Fonction	Patrouilleur (n=47)	Enquêteur (n=42)	Analyste (n=67)	Gestionnaire (n=21)	Total de l'échantillon (n= 177)
Renseignement	38,3%	35,7%	95,5%	42,9%	59,9%
Prévention	72,3%	4,8%	23,9%	23,8%	32,2%
Répression	95,7%	81,0%	28,4%	28,6%	58,8%
Gestion de crises	66,0%	9,5%	11,9%	42,9%	29,4%
Aucune / autre	2,1%	2,4%	0,0%	19,0%	3,4%

Chaque type d'acteur représente une colonne. Il est possible d'observer que parmi les 47 patrouilleurs, 38,3% ont mentionné occuper des fonctions de renseignement alors que 95,7% de ces mêmes répondants ont indiqué occuper des fonctions de répression. Soulignons que les répondants pouvaient indiquer avoir plusieurs fonctions et ne devaient pas se limiter au choix d'une seule fonction. Ces observations combinées avec la question « Décrivez en quelques lignes en quoi consiste votre travail quotidien dans le poste actuel que vous occupez (fonctions principales, tâches générales), que ce travail soit relié ou non avec l'utilisation des

médias sociaux », permettent de dresser un portrait général des fonctions et activités des quatre groupes d'acteurs à l'étude.

De façon générale, il est possible de relever que les patrouilleurs perçoivent qu'ils ont pour fonction de veiller à l'application de la loi, plus précisément le *Code criminel*¹³ et le *Code de la sécurité routière*¹⁴. Cette application de la loi passerait par des actions de prévention et de répression. Notamment, ces membres patrouilleraient leurs secteurs de façon préventive et répondraient aux appels qu'ils reçoivent. Finalement, ils rédigerait des rapports pour entamer des procédures judiciaires et recevoir les plaintes provenant des citoyens quant à divers délits commis. Certains répondants de ce groupe mentionnent également qu'ils ont pour fonction d'enquêter sur les sujets d'intérêt de leur secteur et de contribuer au renseignement en transmettant les informations pertinentes à leurs collègues patrouilleurs ou enquêteurs. Ainsi, ces membres semblent occuper des fonctions diversifiées. La quasi-totalité de ces membres perçoit qu'ils ont des fonctions de répression (95,7 %). Un pourcentage élevé de ces répondants perçoivent qu'ils ont également un rôle à jouer dans les fonctions de prévention (72,3 %) et de gestion de crises (66 %). À l'opposé, seulement quelques participants de ce groupe (38,3%) perçoivent qu'ils ont des activités reliées à la fonction de renseignement.

Les enquêteurs ayant répondu au questionnaire sont attirés à la lutte contre diverses formes de criminalité. Parmi ces formes de crimes, on retrouve notamment les divisions des crimes majeurs, la cybersurveillance, les crimes économiques, la lutte à la corruption, les crimes à caractère sexuel, la traite de personnes et les fraudes. Soulignons que certains enquêteurs sont attirés à une forme particulière de crimes alors que d'autres semblent plus généralistes, ces derniers traitant par exemple les dossiers que les patrouilleurs leur transmettent. De plus, un nombre élevé d'enquêteurs mentionnent devoir produire des dossiers contenant les éléments de preuve de la commission d'une infraction criminelle. Par le fait même, 81% de répondants mentionnent qu'ils ont des activités reliées à la fonction de répression. Dans une moindre proportion, certains considèrent qu'ils ont des activités reliées à la fonction de renseignement (35,7%), alors que très peu de répondants de ce groupe

¹³ L.R.C. 1985, c. C-46.

¹⁴ R.L.R.Q. c. C-24.2.

considèrent avoir des activités reliées à la fonction de gestion de crise (9,5%) et à la fonction de prévention (4,8%).

Tout comme pour les enquêteurs, l'observation des réponses obtenues à la question portant sur leurs principales activités permet de déterminer que certains analystes de l'échantillon sont parfois reliés à une forme de criminalité particulière, parfois reliés à une forme de criminalité plus générale. Pour la majorité des répondants, leurs activités consistent à analyser les informations disponibles sur un sujet spécifique, à rédiger des rapports relativement à ce sujet et à diffuser ces rapports aux enquêteurs qui ont besoin de ces informations. Notamment, ces analyses visent à dresser le portrait d'un individu, à obtenir des informations sur ses habitudes ou son apparence, à faire le portrait d'un groupe, à analyser les regroupements de crimes dans un lieu, ainsi qu'à vérifier l'impact produit par certaines décisions et interventions de la police. Considérant ces observations, il n'est pas surprenant de constater que la grande majorité de ces membres s'attribuent principalement des activités reliées à la fonction de renseignement (95,5%) et, dans une moindre mesure, des activités reliées aux fonctions de prévention (23,9%), de répression (28,4%) ou de gestion de crise (11,9%).

Le groupe des gestionnaires comprend les policiers responsables de superviser des équipes de patrouilleurs, des équipes d'enquêteurs ainsi que des équipes d'analystes, incluant les équipes attitrées au renseignement. Ces membres semblent principalement s'assurer du bon déroulement des activités par la planification, l'organisation, la direction et le contrôle des activités de leurs équipes. Plusieurs de ces superviseurs d'équipe mentionnent qu'ils s'impliquent parfois dans certains dossiers qui relèvent d'un caractère plus complexe ou plus sensible. De plus, parmi ce groupe, l'échantillon compte quelques membres qui sont affectés aux relations avec la communauté et les médias. Ce groupe obtient le plus haut pourcentage de membres affirmant que leurs activités se situent dans des fonctions autres que celles mentionnées (19%); un petit nombre de répondants affirment avoir des activités dans le cadre des fonctions de renseignement (42,9%), de gestion de crise (42,9%) et un nombre encore moindre affirme oeuvrer à la répression (28,6%) et la prévention (23,8%).

Cette description de l'échantillon permet de mieux comprendre l'étendue des activités des membres ayant répondu au questionnaire. Notamment, il est possible d'observer que ces membres n'ont pas tous les mêmes pratiques. Ainsi, il est possible que les MS n'aient pas affecté leurs activités de la même façon. Par exemple, les analystes représentent le groupe le plus relié au renseignement, ainsi il est possible de supposer que pour ce groupe, l'utilisation serait plutôt reliée à cette fonction. De plus, considérant qu'un plus grand nombre de répondants ont des activités reliées aux fonctions de répression et de renseignement, il serait normal d'observer qu'un moins grand nombre de ces répondants utilisent les MS comme outil de prévention, ce type d'action ne leur étant tout simplement pas attribué.

2.2 Stratégie d'analyse

La première étape de notre recherche consiste à observer comment les MS sont utilisés par l'ensemble des répondants. Considérant que l'adoption peut prendre plusieurs formes, les caractéristiques de cette adoption ont été observées. Pour réaliser ces observations, des analyses descriptives ont été effectuées sur plusieurs variables portant sur l'utilisation des MS par les répondants. La conceptualisation de l'adoption des MS et des formes de l'utilisation seront présentées dans la prochaine sous-section. Cette description de l'adoption des MS permet, par le fait même, de percevoir l'impact de l'outil sur « policing ».

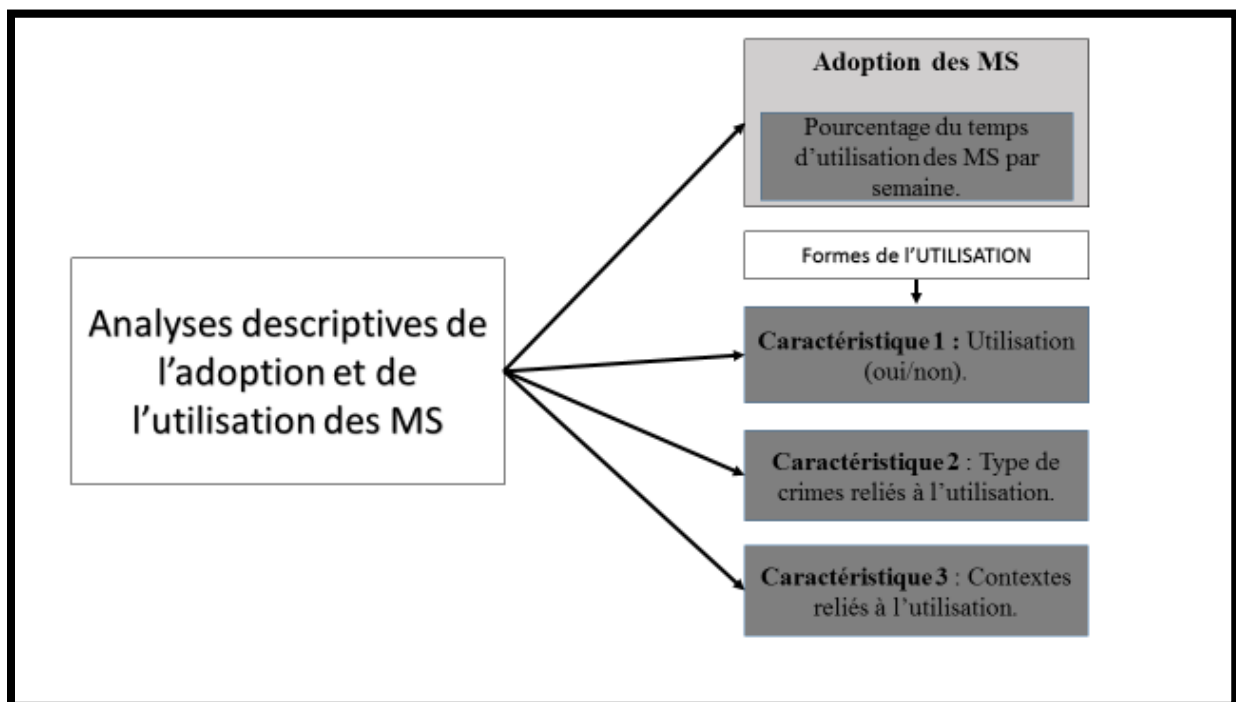
La seconde section des analyses vise à vérifier quels sont les facteurs ayant une influence sur l'adoption chez les répondants. Ainsi, à cette étape, pour chacun des facteurs pouvant influencer le niveau d'adoption des MS, des analyses descriptives ont d'abord été réalisées. Ces analyses comprennent l'observation des mesures de tendance centrale (mode, médiane et moyenne), ainsi que l'observation des mesures de dispersion (étendue, variance et écart-type). Chacun des facteurs a été mis en relation avec la variable dépendante « niveau d'adoption des MS » pour vérifier les relations existantes. L'étude de ces relations nous a permis de créer un premier modèle pour l'ensemble des répondants et par la suite, des modèles ont été créés pour chacun des groupes d'acteurs : patrouilleurs, enquêteurs et analystes. Soulignons que ces analyses n'ont pas été réalisées pour le groupe spécifique des gestionnaires, considérant le nombre de répondants trop faible pour réaliser une régression linéaire multiple.

2.3 Opérationnalisation

2.3.1 L'adoption et l'utilisation des médias sociaux

La figure 6 présente la conceptualisation des termes « adoption des MS » ainsi que « utilisation des MS ».

Figure 6. Conceptualisation de l'adoption et de l'utilisation des médias sociaux



Dans la présente étude, l'adoption, soit la décision de chaque membre d'adopter les MS dans ses pratiques, a été mesurée sur un continuum de temps consacré à l'outil. Afin de mesurer l'adoption, la question suivante a été posée : « En pourcentage, sur une semaine de travail, combien de temps estimez-vous travailler avec les médias sociaux ? Rép : ____ % du temps total de mon travail par semaine. » Ainsi, chacun des répondants pouvait indiquer une valeur variant de 0 à 100. La valeur 0 représentant une non-adoption de l'outil, alors qu'à l'opposé, la valeur 100 indiquant une adoption très élevée des MS, cet outil devenant l'objet

principal de travail du répondant. Cette variable a été nommée « Pourcentage du temps d'utilisation des MS par semaine ».

Soulignons que la majorité des études s'inscrivant dans le paradigme de théorie de la diffusion de l'innovation s'intéressent habituellement à l'adoption de l'outil dans le temps. Généralement, ces études conceptualisent l'adoption de façon dichotomique (non/oui) pour chaque répondant et observent sur une échelle de temps à quel moment les membres ont adopté l'outil. L'observation de cette courbe permet de distinguer les individus adoptant rapidement une innovation, ce que Rogers (2003) nomme les innovateurs et les premiers adeptes, de ceux qui, à l'opposé, résistent au changement, communément désignés par ce dernier comme les retardataires. Ce type d'analyse permet de distinguer les caractéristiques qu'ont en commun les individus, selon leur rapidité d'intégration de l'outil, ainsi que de comparer la rapidité d'adoption de plusieurs outils parmi un groupe. Considérant que l'objectif principal de la présente étude est plutôt de décrire l'adoption de l'outil et l'impact sur les pratiques, cette conceptualisation de l'adoption n'a pas été retenue. Cette conceptualisation dichotomique de l'adoption aurait permis d'établir le nombre d'individus ayant adopté l'outil, mais sans situer son importance dans les pratiques. De plus, pour analyser en quelle année chacun des membres a adopté l'outil pour la première fois, l'on aurait été confronté au fait que chacun des répondants n'a pas débuté dans les organisations policières à la même époque et que la variation des postes occupés au cours des années peut également avoir fait varier l'adoption de l'outil. Ainsi, il a été jugé qu'il serait plus approprié de mesurer l'adoption de l'outil à un temps donné.

Quant à la mesure de l'intensité de l'adoption des MS chez chacun des répondants, plusieurs indicateurs ont été envisagés. Par exemple, la fréquence d'utilisation aurait pu être mesurée selon une échelle de Likert, en demandant à chaque répondant s'il considère utiliser les MS « souvent », « parfois », « rarement » ou « jamais ». Or, ces réponses auraient contenu une part de subjectivité. Par exemple, un répondant peut considérer qu'utiliser les MS trente minutes par semaine correspond à « parfois » alors qu'un autre peut considérer qu'il s'agit plutôt de « rarement ». De plus, il aurait été possible de mesurer la diversité des MS utilisés chez chacun des répondants. Or, cette diversité informe peu sur l'impact sur les pratiques. Par

exemple, un répondant peut avoir utilisé cinq sites de MS dans la dernière année, mais seulement pendant 30 minutes, ce qui représente une adoption et un changement dans les pratiques beaucoup moins importants que l'adoption d'une seule plateforme qui s'effectue pour plus de deux heures toutes les semaines. À l'opposé, en mesurant l'adoption des MS selon une proportion de temps moyen de travail consacré à ce type d'outil par semaine, il est possible d'avoir un portrait plus réaliste de son importance dans les pratiques du répondant, bien que cette mesure demeure une estimation du répondant.

De plus, c'est ce premier concept d'adoption plus ou moins élevée qui sera mis en relation avec les différents facteurs identifiés comme pouvant avoir une influence sur l'adoption d'une innovation. Par contre, considérant que le « pourcentage du temps d'utilisation des MS par semaine » ne suit pas une distribution normale parmi les répondants, les valeurs ont été normalisées par une opération Log Naturel. Le nom « Niveau d'adoption des MS » a été donné à cette nouvelle variable. C'est cette dernière, plutôt que la précédente, qui sera utilisée dans le cadre des analyses bivariées et multivariées.

Quant au terme « utilisation », il reflète non pas un continuum du temps consacré à l'outil, mais plutôt les diverses formes que cette adoption de l'outil peut prendre. Dans le cadre de la présente recherche, l'utilisation, et donc de ses formes, est mesurée par l'observation de plusieurs caractéristiques.

La première caractéristique observée est l'utilisation de façon dichotomique, c'est-à-dire le nombre de répondants ayant déjà utilisé les MS au moins une fois au cours de la dernière année, sans spécifier le contexte de cette utilisation. Afin d'établir ce taux d'utilisation sporadique, les questions 25 à 110 ont été utilisées¹⁵. Ces questions portaient sur les différents contextes d'utilisation de l'outil. Pour chacune des questions 25 à 58, le répondant pouvait répondre soit « Oui » ou « Non ». Alors que pour les questions 59 à 110, le répondant pouvait soit indiquer « Oui », « Non » ou « NSP » (ne s'applique pas). Afin de créer la nouvelle variable représentant l'utilisation des MS de façon dichotomique (Non/Oui),

¹⁵ Soulignons qu'en raison du retrait de certaines questions, certains numéros séquentiels n'existent pas, soit les numéros : 82, 83, 85, 88 et 95.

lorsqu'un répondant avait répondu « Oui » à au moins une des questions 25 à 110, il a été considéré qu'au cours de la dernière année, le répondant avait déjà utilisé au moins une fois l'outil. À l'inverse, si le répondant avait indiqué uniquement « Non » ou « NSP » (ne s'applique pas) à l'ensemble de ces questions, il a été considéré que le répondant n'avait pas utilisé l'outil au cours de la dernière année.

La seconde caractéristique de l'utilisation observée est le type de crimes pour lesquels les répondants ont eu recours à l'outil. L'utilisation dans le cadre de divers type de crimes était invoquée aux questions 33 à 47 du questionnaire et le répondant pouvait soit indiquer avoir eu recours aux MS, ou non, pour chacune des formes de crimes. Un faible taux de « Oui » à une question indiquerait que peu de répondants ont utilisé l'outil pour lutter contre ce type de crimes. À l'inverse, un taux élevé de « Oui » à une question indiquerait que plusieurs répondants y ont eu recours.

Finalement, il était question de découvrir pour quels types d'activités reliées aux quatre principales fonctions du « policing » les MS ont été utilisés. Divers contextes d'utilisation possible des MS dans les fonctions principales du « policing » étaient invoqués aux questions 59 à 110 du questionnaire. L'observation du nombre de répondants ayant indiqué avoir déjà utilisé les MS dans un contexte permettra d'établir les formes d'utilisation les plus ou les moins communes.

2.3.2 Les facteurs d'adoption des médias sociaux

En ce qui se rapporte aux facteurs relatifs à la perception des MS, la perception de l'avantage relatif qu'offrent les MS a été mesurée par une échelle créée à partir de la moyenne de huit questions de type Likert, soit les questions 120 à 127 du questionnaire¹⁶. Par exemple, la question suivante a été utilisée : « Je crois que les médias sociaux permettent aux corps policiers d'obtenir des informations facilement. » Les participants pouvaient répondre être : (1) totalement en désaccord ; (2) plutôt en désaccord ; (3) neutre ; (4) plutôt en accord ou (5) totalement en accord avec l'affirmation. Ces huit questions ont un coefficient alpha de 0,81

¹⁶ L'ensemble des indicateurs utilisés pour former les variables est disponible à l'annexe 3.

et l'échelle créée varie de 1 à 5. La valeur 1 représente une perception que les MS n'offrent pas d'avantage du tout alors que la valeur 5 représente la perception d'un fort avantage. Il est possible de s'attendre à ce que plus un utilisateur perçoit que les MS peuvent lui procurer des avantages, plus il aura un niveau d'adoption élevé.

La perception de la compatibilité des MS avec les besoins et les pratiques antérieures a été évaluée grâce aux questions 173 à 182 du questionnaire¹⁷. Ces dix indicateurs débutant par « Je crois que les MS devraient être utilisés pour ... » ont été jumelés pour créer une échelle. Les catégories de réponses des indicateurs sont similaires aux choix de réponses décrits dans la variable précédente. Ces indicateurs ont un alpha de 0,89. Il est possible d'envisager que plus le répondant obtient un score élevé sur cette échelle de la perception de la compatibilité, plus le niveau d'adoption des MS sera élevé.

Dans la présente recherche, le concept de perception de la complexité des MS a été mesuré par l'utilisation de la question 154 : « J'ai de la difficulté à comprendre le fonctionnement des MS »¹⁸. Les réponses possibles à cette question étaient « non » ou « oui ». Selon la *théorie de la diffusion de l'innovation*, cette variable aurait une relation négative avec l'adoption. C'est-à-dire que si l'outil est perçu comme étant complexe, il est possible de s'attendre à une diminution de l'adoption.

Relativement aux facteurs organisationnels, le cadre théorique soutient qu'il est possible que des agents dans l'organisation encouragent l'adoption d'une innovation. Ces agents de diffusion de l'innovation peuvent tout autant se trouver parmi la haute direction que parmi les supérieurs immédiats.

Afin d'évaluer l'incitation de la haute direction dans l'adoption des MS, la variable « niveau de connaissance des règles d'utilisation des MS » a été créée. Ce niveau de connaissance des règles d'utilisation reflète un choix organisationnel d'avoir pris en charge la diffusion de l'innovation. Le niveau de connaissance des règles d'utilisation de l'outil a été mesuré par la question 119 du questionnaire, soit : « Je considère que je connais les règles

¹⁷ Les indicateurs utilisés pour former les variables sont disponibles à l'annexe 3.

¹⁸ Les indicateurs utilisés pour former les variables sont disponibles à l'annexe 3.

d'utilisation des médias sociaux de mon organisation policière. » Les catégories de réponses suivent la même échelle Likert que celles précédemment énumérées dans la description de la perception de l'avantage relatif. Plus le score est élevé, plus l'individu affirme connaître les règles d'utilisation des MS dans son organisation policière. Il est possible de poser l'hypothèse que plus les règles d'utilisation sont connues, plus l'organisation a fait la promotion de l'adoption de l'outil et donc, que le répondant risque davantage de l'adopter dans ses pratiques.

Toujours en ce qui se rapporte à l'influence des supérieurs, considérant qu'il est possible que cette influence provienne également des supérieurs immédiats, la variable « incitation des supérieurs » a été créée. Pour mesurer ce facteur, la question de type Likert « J'ai l'impression que les dirigeants de mon organisation policière accordent de l'importance à l'utilisation des médias sociaux. » a été utilisée. L'hypothèse avancée est que plus les supérieurs accordent de l'importance à l'utilisation des MS, plus les répondants risquent d'utiliser l'outil.

Au-delà de l'influence des choix des dirigeants relativement à la promotion ou non des MS dans les pratiques, le rôle qu'occupe un individu dans une organisation peut également influencer son adoption. Ce concept de rôle est également évalué par deux mesures.

Premièrement, considérant qu'il est possible que des postes aient été créés spécifiquement pour répondre aux besoins liés à l'utilisation des MS et que les recherches réalisées auprès des acteurs de la police et portant sur l'adoption des MS permettent de constater que certaines organisations ont créé de tels postes, la variable « spécialiste MS » a été créée. Il est fortement possible de croire que ces membres risquent d'utiliser plus fréquemment l'outil que les autres membres et donc que cette dimension quant au rôle de l'individu est déterminante. Afin de déterminer quels sont les répondants qui occupent un poste spécifiquement relié à l'utilisation des MS, deux questions ont été jumelées, soit les questions 18 et 19¹⁹, qui demandaient au répondant : (1) s'il occupe un poste de spécialiste des

¹⁹ L'ensemble des indicateurs utilisés pour former les variables est disponible à l'annexe 2.

MS; et (2) s'il occupe un poste nécessitant une formation sur l'utilisation des MS. Il a été déterminé que le fait de répondre oui à une de ces deux questions permettait de catégoriser le répondant comme occupant un poste relié aux MS. À l'inverse, il a été considéré que répondre non aux deux questions indique que le répondant n'est pas spécifiquement attribué par l'organisation à l'utilisation des MS. Il est possible de croire que les spécialistes ont une moyenne d'utilisation plus élevée que les autres membres.

Les postes dans la police, en plus de comprendre soit une spécialisation ou non, comportent également quatre principaux types d'acteurs, soit : (1) les patrouilleurs; (2) les enquêteurs; (3) les analystes; (4) et les gestionnaires. Ainsi, la variable « type d'acteurs » a été créée. Cette catégorisation des répondants est possible grâce à l'utilisation de la question 15 du questionnaire. Considérant que la majorité des études sur l'adoption des MS par les organisations policières portent sur l'adoption de l'outil par les enquêteurs et les agents de renseignements en sources ouvertes, il est possible de poser l'hypothèse que les enquêteurs et les analystes (ce qui comprend les agents de renseignement) ont une moyenne d'utilisation de l'outil plus élevée que les autres groupes.

Soulignons qu'il serait possible dans les futures recherches d'ajouter plusieurs autres facteurs tels que : la dimension de l'organisation, le type de région qu'elle dessert, sa culture organisationnelle, les directives créées en tant que telles, le niveau de service de cette dernière, ainsi que son budget. Dans le cadre de la présente recherche, les facteurs organisationnels choisis s'appuient plutôt sur la perception de l'individu des décisions organisationnelles et sur son rôle immédiat dans cette dernière. L'ajout d'information sur les organisations et les décisions prises relativement aux MS par les dirigeants pourrait permettre de comparer les deux processus d'adoption (individuelle et organisationnelle) et de mieux comprendre leurs interactions.

Finalement, considérant que les statistiques portant sur l'adoption des MS dans la société en général démontrent que les MS sont adoptées en plus grande portion par les jeunes (Cefrio, 2014), il est possible de soulever l'hypothèse que l'âge soit en relation avec cette adoption plus ou moins élevée chez les membres des organisations policières. Ainsi, l'âge des répondants constitue une variable contrôle ajoutée aux facteurs mis en relation avec le niveau

d'adoption des MS. Par contre, plusieurs valeurs étaient manquantes pour cette question. Afin d'estimer les valeurs manquantes, la moyenne de la différence entre l'âge des répondants ayant répondu à cette question et la valeur de la réponse à la question : « Depuis combien d'années occupez-vous un emploi au sein d'une organisation policière? » a été calculée. Ce calcul permet de constater que les répondants pour lesquels la variable âge est indiquée ont en moyenne commencé à travailler pour une organisation policière à l'âge de 24 ans. Ainsi, pour remplacer les valeurs manquantes de la variable « âge du répondant », la somme de 24 a été ajoutée à la valeur de la variable nombre d'années complétées dans les organisations policières. L'hypothèse soulevée quant à cette variable est une relation négative avec le niveau d'adoption des MS. C'est-à-dire que plus que l'individu est âgé, moins le niveau d'adoption a de chances d'être élevé.

2.4 Limites méthodologiques

Premièrement, les résultats descriptifs offrant le portrait de l'adoption des MS sont fortement dépendants de la constitution du groupe de répondants. Bien qu'un effort ait été réalisé afin de diversifier l'échantillon et d'assurer une bonne représentation des membres constituant chacune des organisations, aucune source officielle ne permet de connaître les proportions de patrouilleurs, d'enquêteurs, d'analystes et de gestionnaire travaillant dans l'ensemble des organisations policières du Québec, seules les données faisant la distinction entre les membres policiers et civils sont disponibles. Ainsi, il est possible qu'un sous-groupe d'acteur soit moins bien représenté, par exemple les membres attirés à l'aspect communicationnel. Il demeure donc impossible d'affirmer avec certitude que ce portrait est représentatif de l'ensemble des membres des organisations policières du Québec.

De plus, bien que le portrait descriptif offre un aperçu de l'impact des MS sur les activités du « policing », ce portrait est limité, considérant que la *théorie de la diffusion de l'innovation* soutient que l'impact d'une technologie ne se situe pas seulement au niveau de la modification des pratiques et de la structure organisationnelle. Par exemple, il est possible que les MS, au-delà du fait qu'ils modifient les activités des membres, engendrent aussi des conséquences économiques et sociales. Il est également possible que les MS entraînent des nouveaux besoins chez les utilisateurs et donc, que les conséquences de l'adoption de l'outil se

reflètent dans l'investissement pour de nouvelles formations. Or, cet aspect de l'impact pouvant dépasser la simple modification des activités policière ne sera pas abordé.

Quant à la conceptualisation des mesures relatives à la perception des attributs des MS, elle comporte certaines limites. Rogers (2003) souligne que les caractéristiques des potentiels utilisateurs de l'outil peuvent faire varier le type d'avantage qui aura une influence sur l'adoption de l'outil (Rogers, 2003). Par exemple, un gestionnaire pourrait accorder plus d'importance aux outils qui comportent un avantage de type économique, tandis qu'un autre employé pourrait plutôt décider d'adopter l'innovation si cette dernière lui permet d'améliorer un aspect de son travail opérationnel. Dans le cadre de la présente conceptualisation, les avantages qui ont été inclus en s'appuyant sur les recherches précédentes se rapportent à la collecte d'informations et de preuves. Il serait possible que, pour certains répondants, ce type d'avantage ne soit pas relié à leurs fonctions. Par exemple, pour un membre attiré à la communication avec la population, le fait de percevoir que l'outil permet de colliger des informations pourrait ne pas avoir d'influence sur son adoption si ce type de pratique ne fait pas partie de ces tâches. Ainsi, observer qu'il n'y a pas de lien entre la mesure de l'avantage relatif et son niveau d'adoption pourrait signifier que le facteur n'a pas d'influence, mais il se pourrait également que ce soit les indicateurs inclus qui ne concordent pas avec le type d'avantages qu'il considère dans sa décision menant à l'adoption. Cette observation s'applique également à la seconde variable, soit la perception de la « compatibilité » de l'outil, alors que le contexte de travail et les besoins de chacun des acteurs risquent de varier. Finalement, considérant la longueur du questionnaire, il serait possible que les participants aient accordé moins d'importance aux réponses des dernières questions venant diminuer la fiabilité des données. Notamment l'échelle de la perception de la compatibilité est constituée des questions 173 à 182.

Finalement, certains facteurs relatifs à la perception de l'innovation n'ont pas été inclus dans cette recherche. Rogers (2003) invoque que la possibilité d'essai d'une innovation aurait une influence sur son adoption. Cette variable semble utile lorsqu'il s'agit de comparer la rapidité d'intégration de plusieurs innovations. Dans la présente étude, il s'agit plutôt d'évaluer les facteurs ayant une influence ou non sur l'adoption plus ou moins élevée chez

chaque membre. Or, la possibilité d'essayer les MS avant de les adopter définitivement dans les pratiques est la même pour tous. Finalement, le dernier facteur que soulève Rogers (2003) est l'observabilité, faisant référence au degré pour lequel les résultats qu'entraîne l'adoption de l'innovation sont visibles. Encore une fois, cette variable semble plus adaptée à la comparaison du taux d'adoption de plusieurs innovations et n'a donc pas été incluse dans cette recherche.

Soulignons également que la normalité de la distribution de la variable « compatibilité » est discutable, considérant que plusieurs répondants ont indiqué considérer que les MS sont fortement compatibles avec leurs besoins et leurs expériences antérieures. Ainsi, il pourrait être considéré que la distribution suit une certaine asymétrie négative. Par contre, les tests du calcul de Skewness (Skewness statistiques divisé par le Skewness erreur Std) réalisé par groupe d'acteurs donnent des résultats plus élevés que -3,29, nombre minimalement établi par Tabachnick et Fidell (2007) pour être considéré comme une distribution normale. Cette normalité de la distribution repose notamment sur le fait qu'il n'y a aucune valeur obtenant un score de moins de 3. Finalement, ajoutons que cette variable a été conservée afin de demeurer le plus fidèle possible au modèle théorique de la *théorie de la diffusion de l'innovation*.

Chapitre 3 : L'adoption des médias sociaux par les membres des organisations policières du Québec

Dans le présent chapitre, les résultats des analyses réalisées seront présentés en deux parties. Dans un premier temps, un portrait descriptif de l'adoption de l'outil par l'ensemble des répondants sera réalisé. Ce portrait permettra de saisir l'impact des MS sur les pratiques policières. Dans un second temps, les facteurs précédemment identifiés comme pouvant avoir une influence sur la décision d'un individu d'utiliser plus ou moins une innovation seront mis en relation avec les scores obtenus à l'échelle « niveau d'adoption des MS ». Ces analyses seront réalisées une première fois en incluant l'ensemble des répondants, puis une seconde fois en distinguant les répondants selon le groupe d'acteur auquel ils appartiennent, afin de vérifier si ce sont les mêmes facteurs qui ont une influence dans chacun des groupes. Ces secondes analyses permettront de comprendre ce qui influence l'adoption plus ou moins importante des MS chez les divers acteurs du « policing ».

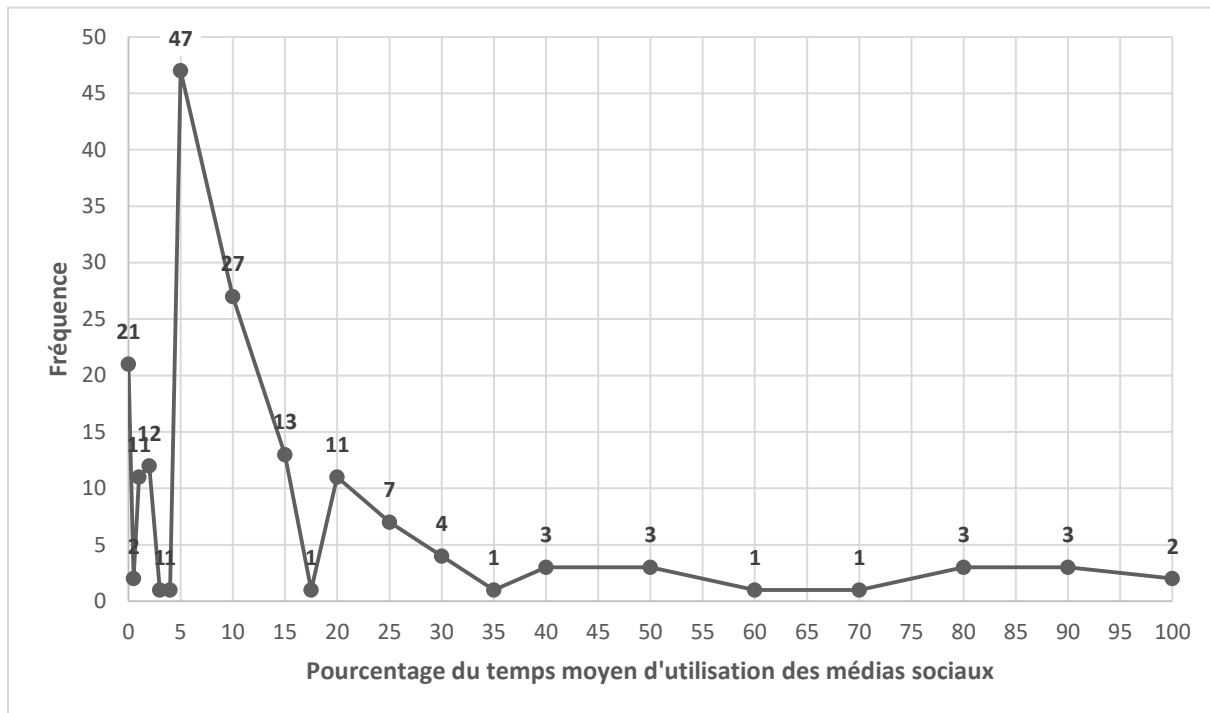
3.1 Portrait descriptif de l'adoption des médias sociaux

Plus, précisément, les premières analyses descriptives viseront à : (1) décrire le pourcentage de temps que consacrent les répondants à l'outil; (2) établir le pourcentage de membres ayant utilisé les MS au moins une fois au cours de la dernière année; (3) explorer le type de crimes pour lesquels l'outil est utilisé; (4) et à dresser un portrait des types d'utilisations les plus communes, ainsi que les moins populaires quant aux activités se rapportant au renseignement, à la prévention, à répression ainsi qu'à la gestion de crise.

3.1.1 Pourcentage de temps consacré à l'utilisation des médias sociaux

Tel que mentionné précédemment, la question 19 visait à connaître le temps moyen que consacre chacun des répondants à l'utilisation des MS au cours d'une semaine de travail. C'est cette question qui reflète le concept d'adoption de l'outil puisqu'elle implique une certaine décision de continuer à utiliser l'outil plus qu'une simple fois. Les réponses des participants à cette question sont présentées à la figure 7.

Figure 7. Pourcentage du temps moyen d'utilisation des médias sociaux par répondant



Le temps consacré par les répondants à l'utilisation des MS correspond en moyenne à 13,39% de leur temps total de travail par semaine. Par contre, cette proportion de temps d'utilisation de l'outil est considérablement augmentée par un petit nombre de membres qui y consacrent une proportion élevée de leurs temps de travail par semaine, alors que la majorité des employés (54,3%) y attribuent 5% de leur temps total de travail par semaine ou moins. Ainsi, dans le cas présent, la médiane qui s'élève à 5% est plus représentative du pourcentage de temps moyen qu'y consacrent la majorité des répondants. Il est également possible d'observer que 21 participants (12%) mentionnent que leur utilisation moyenne des MS par semaine correspond à 0% de leur temps total de travail par semaine.

Déterminer ce qui représente un changement majeur ou non dans les pratiques est subjectif. Somme toute, il est possible d'affirmer qu'il y a 20 ans, alors que les MS commençaient à se développer, cette utilisation devait être inexistante. Maintenant, 86% des répondants ont adopté l'outil et la majorité y consacrent 5% de leur temps de travail. Ainsi,

l'avènement des MS entraîne un changement dans les pratiques policières qui n'est pas sans importance.

Pour certains répondants, l'impact sur leurs pratiques est d'autant plus important qu'ils y consacrent 50% de leur temps de travail ou plus. Parmi ces répondants (N=13; 7,4%) on retrouve deux patrouilleurs, quatre enquêteurs, six analystes et un gestionnaire. Le gestionnaire en question est responsable des communications et des relations avec les médias. Son utilisation quotidienne des MS est à titre préventive et afin de rassurer la population. Ce profil correspond en grande partie aux acteurs ayant été interviewés dans les recherches précédentes se concentrant sur l'aspect communicationnel de l'utilisation des MS par la police.

Quant aux enquêteurs et analystes consacrant 50% de leur temps de travail ou plus aux MS, ces derniers occupent des postes reliés à la cyber surveillance. Notamment, ils affirment effectuer de la vigie afin de détecter des propos haineux, des manifestations, ainsi que des cas de pornographie juvénile. Soulignons que le mot cyber surveillance a été utilisé plutôt que cyber criminalité puisque ces membres recherchent des informations sur des délits qui surviennent sur le Web, mais également dans la vie quotidienne. Cette utilisation n'est pas sans rappeler ce que Trottier (2012b) soutient, soit que les MS peuvent constituer une nouvelle source d'information pour les organisations policières.

Finalement, alors que les recherches précédentes s'intéressant à l'utilisation des MS comme sources d'information policière ont toujours effectué des entretiens auprès d'enquêteurs et analystes occupant des postes spécifiquement reliés aux MS, il est ici possible d'observer que deux patrouilleurs de l'échantillon provenant de la même organisation policière consacrent également 50% de leur temps de travail ou plus à l'utilisation des MS. De plus, l'utilisation des MS ne se limite pas à ces « spécialistes des MS », puisque la majorité des répondants consacrent tout de même 5% de leur temps à l'utilisation de l'outil. Ces membres comptant tout autant des enquêteurs et analystes attirés à des formes de crimes traditionnels que des gestionnaires et des patrouilleurs n'ayant pas de poste spécifiquement relié à cette nouvelle technologie.

3.1.2 Pourcentage de membres ayant utilisé les médias sociaux au cours de la dernière année

Alors que 12% des répondants affirment ne pas avoir adopté les MS dans leur pratique, il est possible de se demander si certains de ces membres les ont déjà utilisés au moins une fois au cours de l'année précédant leur participation à la recherche. En consultant l'ensemble des questions portant sur l'utilisation des MS au cours de l'année précédant la participation à l'étude, il semble que seulement 4% (n=7) des participants ont indiqué ne jamais avoir utilisé les MS au cours de la dernière année, alors que 96% (n=170) l'ont utilisé au moins une fois.

Ces résultats, mis en relation avec les premiers, permettent d'observer que 96% des répondants ont déjà utilisé l'outil au moins une fois, mais, un nombre moindre, soit 88% des participants, l'ont réellement intégré à leur pratique. Ainsi, 8% des répondants l'ont déjà utilisé, mais ne l'ont pas adopté. Selon la *théorie de la diffusion de l'innovation*, ce processus est normal : une fois qu'un individu a pris connaissance d'une innovation, la seconde étape du processus d'adoption d'un outil est la persuasion. À cette étape, l'individu va tester l'innovation et plusieurs éléments auront un impact sur sa décision de l'adopter de façon courante. Les facteurs qui influencent cette adoption seront abordés plus en profondeur dans la section des analyses explicatives.

Quant à cette non-adoption chez certains répondants, il faut rappeler qu'il existe souvent une fausse croyance que toute innovation est souhaitable. Par le fait même, certains pourraient y voir un échec de l'intégration de l'outil chez ses membres. Or, la présente recherche en est seulement à la découverte des pratiques et à l'exploration des facteurs ayant contribué ou non à l'adoption. Il est possible que l'intégration de l'outil ne soit pas souhaitable pour tous les membres et qu'en fait cette non-adoption soit un élément positif. Par exemple, si les MS n'offrent aucun avantage pour l'individu considérant son rôle et ses tâches et que les MS risquent plutôt d'entraîner une perte de temps, considérant qu'il dispose d'outil plus efficace pour atteindre ses objectifs de travail, il serait peu souhaitable que le membre adopte l'innovation. À cet effet, au-delà de la description de l'adoption des MS il sera important dans les prochaines années d'évaluer les utilisations qui sont les plus profitables et celles qui au contraire ne sont pas souhaitables.

3.1.3 Types de crimes pour lesquels les membres ont utilisé les médias sociaux

Les auteurs ayant traité de l'utilisation des MS par la police présentent que cette utilisation peut survenir dans le cadre de la lutte à diverses formes de crimes dont notamment : le crime organisé, les gangs de rue, la pornographie juvénile, ou encore les cybercrimes. Considérant que les MS ne sont pas uniquement un nouveau lieu de commission de crimes, mais également un lieu d'échange, de publication et un lieu où chacun décide d'exposer plus ou moins certains éléments de sa vie privée (lieux fréquentés, amis, photos, etc.), les MS pourraient être utilisés pour investiguer les crimes ayant une composante informatique, mais également pour trouver des éléments de preuve dans le cadre de crimes n'ayant aucune composante reliée à l'utilisation du Web. Ainsi, il est possible de se demander pour quels types de crime les MS ont été utilisés par les répondants. Le tableau II présente le nombre de répondants ayant indiqué avoir utilisé les MS pour chaque forme de crime proposé.

Tableau II. Fréquence d'utilisation des médias sociaux selon le type de crime

Numéro de la question	Question <i>J'ai utilisé les MS dans le cadre de la lutte...</i>	Fréquence OUI	N Total	Pourcentage valide OUI
33	à des crimes contre la personne.	112	177	63,30 %
34	à des crimes violents	107	177	60,50 %
39	aux gangs de rue	103	177	58,20 %
38	au crime organisé	92	177	52,00 %
47	à des crimes contre la propriété	70	177	39,50 %
43	à l'intimidation	68	177	38,40 %
35	à des crimes économiques	62	177	35,00 %
40	des crimes à caractère sexuel	57	177	32,20 %
41	à la cybercriminalité	51	177	28,80 %
46	au démantèlement de réseaux de proxénètes	51	177	28,80 %
36	à des crimes haineux	49	177	27,70 %
45	au trafic humain	40	177	22,60 %
37	au terrorisme	38	177	21,50 %
42	à la pédophilie	28	176	15,90 %
44	à l'alcool au volant	12	177	6,80 %

Les crimes contre la personne, les infractions violentes, les délits reliés aux gangs de rue, ainsi que ceux reliés au crime organisé, représentent les formes de crimes pour lesquels le

plus de répondants ont eu recours aux MS dans l'année précédant leur participation à la recherche. Respectivement, pour chacune de ces catégories de crime, les MS ont été utilisés par 112 (63,30%), 107 (60,50%), 103 (58,20%) et 92 (52,00%) des répondants. Il est également possible d'observer que moins de la moitié des répondants ont utilisé les MS pour lutter contre la cybercriminalité (n=51, 28,80%), le terrorisme (n=38, 21,50%) et la pédophilie (n=12, 15,90%).

Ces résultats tendent à illustrer que certains contextes d'utilisation des MS seraient plus communs et d'autres moins communs. Soulignons que ces observations ne signifient pas que les MS ont une place moins importante dans la lutte à la cybercriminalité que dans la lutte à d'autres formes de crimes, tels que les crimes contre la personne, mais uniquement que moins de membres l'utilisent dans ce contexte. En fait, ces résultats sont fortement reliés à la répartition des tâches au sein des organisations. Par exemple, la lutte aux actes terroristes peut être réservée à certaines équipes particulières. Ainsi, un moins grand nombre de personnes ayant utilisé les MS pour lutter contre une forme de crime ne permet pas d'établir que les autres membres ont jugé qu'il n'était pas utile d'utiliser cette technologie pour cette forme particulière. Il se peut que le membre n'ait pas pour fonction de lutter contre ce type de crime. De plus, ce n'est pas parce que moins de membres ont adopté une forme d'utilisation que cette utilisation est moins importante. Par exemple, il est possible qu'un moins grand nombre de membres des organisations policières utilisent les MS pour lutter contre les cybercrimes, mais que ceux qui l'utilisent dans ce contexte l'utilisent plus fréquemment. Ainsi, il est seulement possible d'affirmer que certaines formes d'utilisations, dont l'utilisation pour la lutte au gang de rue est une utilisation plus répandue chez les répondants, alors que l'utilisation dans des contextes tels que la cybercriminalité et le terrorisme sont des utilisations qui surviennent également, mais chez un moins grand nombre de membres.

3.1.4 Contextes d'utilisation des médias sociaux

Finalement, une question demeure, soit de quelle façon l'outil est utilisé pour lutter contre ces formes de crimes. Les tableaux III et IV présentent succinctement les contextes d'utilisation pour lesquels le plus grand nombre de répondants ont utilisé l'outil et ceux pour

lesquels le moins de répondants y ont eu recours. L'annexe 4 contient l'ensemble des contextes d'utilisation classés par ordre descendant d'utilisation.

Tableau III. Contextes d'utilisation des médias sociaux les plus communs

Numéro de la question	Question	Fréquence OUI	N Total	Pourcentage valide OUI
81	... d'obtenir de l'information sur le réseau social d'un individu.	148	176	84,09 %
86	... récolter des informations pouvant me permettre d'identifier un suspect.	140	176	79,55 %
80	... récolter des éléments permettant de localiser un suspect.	139	176	78,98 %
79	...vérifier les endroits fréquentés par un suspect.	135	175	77,14 %
97	...dans le cadre d'une investigation.	119	176	67,61 %
78	...trouver des éléments de preuve de la commission d'une infraction.	114	176	64,77 %
63	...dresser le portrait d'un individu ou d'un groupe.	107	177	60,45 %
65	...créer ou contribuer à une banque de photos.	90	177	50,85 %
84	...suivre les déplacements d'un individu.	82	175	46,86 %
70	...collecter des informations qui pourraient être éventuellement utilisées dans le cadre d'une analyse (sans que ce soit nécessairement moi qui produise cette analyse).	82	177	46,33 %

Ces résultats soutiennent qu'un nombre élevé de membres des organisations policières ont utilisé les MS afin de réaliser des activités de répression et de renseignement. En ce qui a trait à la sphère des activités de répression, la majorité des répondants ont utilisé l'outil dans le cadre d'une investigation (67,61%; n=119). Cette information concorde avec le fait que plus de la majorité des membres ont utilisé l'outil afin de trouver des éléments de preuve démontrant la commission d'une infraction (64,77%; n=114). De plus, ils mentionnent avoir utilisé l'outil afin de récolter des informations pouvant permettre d'identifier un suspect (79,55%; n=140), de le localiser (78,98%; n=139). En ce qui se rapporte à l'utilisation dans le cadre de la production de renseignement, 46,33% des répondants (n=82) ont utilisé l'outil afin de collecter des informations pouvant éventuellement être utilisées dans le cadre d'une analyse. Une grande partie des répondants ont également collecté de l'information afin de dresser le réseau social d'un individu (84,09%; n=148), établir le portrait d'une personne ou d'un groupe (60,45%; n=107) ainsi que pour créer ou contribuer à une banque de photographies (50,85%; n=90).

Tableau IV. Contextes d'utilisation des médias sociaux les moins communs

Numéro de la question	Question	Fréquence OUI	N Total	Pourcentage valide OUI
76	...faire fermer des comptes d'utilisateurs.	9	177	5,08 %
67	...produire un rapport d'analyse pour une opération coup-de-poing.	8	177	5,52 %
98	...afin d'informer la population d'une situation de crise.	7	172	4,07 %
99	...afin d'informer la population d'un accident survenu.	7	175	4,00 %
73	...d'informer la population de la surveillance effectuée par les policiers sur les médias sociaux.	7	177	3,95 %
94	...demander l'aide du public pour avoir des photos d'un événement criminel.	6	176	3,41 %
108	...lors d'une catastrophe naturelle.	5	175	2,86 %
107	...pour demeurer en contact avec une personne qui menaçait de mettre la sécurité de quelqu'un en danger.	5	176	2,84 %
105	...suite à un attentat, pour rassurer la population.	2	176	1,14 %
104	...suite à un attentat, pour informer la population.	0	176	0,00 %

À l'opposé, peu de répondants ont adopté l'outil dans un contexte de gestion de crise ou de prévention. Par exemple, seulement 9,60% des répondants (n=17) ont utilisé les MS afin de transmettre aux citoyens des informations sur une menace potentielle. De plus, un nombre encore moindre, soit seulement 5,71% des répondants (n=10), ont utilisé les MS afin de gérer une situation de crise. Ces observations peuvent découler d'une perception moins élevée chez les répondants de l'utilité et de la compatibilité de l'outil dans ces contextes. Par contre, il est également possible que ces observations découlent de choix organisationnels. Par exemple, la communication par le biais des MS peut être réservée à des membres spécifiques. Cette dernière hypothèse est d'ailleurs soutenue par les premiers résultats descriptifs qui confirment qu'un gestionnaire de l'échantillon consacre une très grande partie de son temps à l'utilisation des MS à titre communicationnel. Finalement, soulignons qu'il est possible que les membres attitrés à l'aspect communicationnel et à la gestion de crise soient sous représentés dans l'échantillon.

Ces observations appuient ce qu'avancent les auteurs des textes normatifs, soit que les MS pourraient être une nouvelle source d'information pour les organisations policières, mais également un nouvel outil d'interaction avec le public. Par contre, le sondage de l'IACP (2013b), réalisé auprès de diverses organisations policières des États-Unis, dénombre un plus

grand nombre d'agences ayant adopté l'innovation afin d'informer le public de problématique criminelle (74,3%), de renforcer l'engagement des citoyens (70,4%), de fournir des informations dans le cadre de situations d'urgence (69,0%), qu'afin de produire du renseignement (66,1%). La présente recherche n'avait pas pour objectif d'explorer les choix organisationnels qui se sont fait au Québec, somme toute, il ressort que l'intégration de l'outil dans la province devrait venir encadrer l'ensemble des pratiques et que ne pas intégrer les MS en tant qu'outil de renseignement (par exemple, déterminer les modalités de la collecte d'information, créer des postes et offrir des formations à cet effet) laisserait dans le vide une forme importante de l'adoption de l'innovation qui s'est produite chez les membres.

En somme, la majorité des répondants ont adopté les MS. Ainsi, les recherches précédentes, en se concentrant uniquement sur les spécialistes de l'outil, ne font que décrire une partie de l'impact de cette technologie sur les pratiques. En incluant divers membres, il est possible d'observer que de façon générale, la majorité des répondants accorde peu de temps à l'outil. Ainsi, pour la grande majorité des acteurs du « policing », il ne s'agit pas de changement drastique dans leurs pratiques. Par contre, chez certains membres, bien qu'ils soient peu nombreux, les MS occupent plus de 50% de leur temps total de travail. Ces membres occupent principalement des postes reliés à la cybersurveillance, aux cybercrimes, ainsi qu'aux communications par le biais des comptes corporatifs. Par le fait même, pour ces derniers, les MS semblent avoir entraîné un changement plus important. Finalement, en questionnant divers membres des organisations policières, la présente recherche permet d'affirmer que les MS sont adoptés par l'ensemble des types d'acteurs formant le « policing », mais également que cette adoption touche l'ensemble des fonctions principales des activités de la police. Par contre, certaines formes d'utilisation sont plus communes que d'autres. Toutes catégories d'acteurs confondues, un grand nombre de répondants ont déjà utilisé les MS pour colliger des informations sur un suspect, confirmer son identité ou explorer son cercle social, soit des activités reliées à la fonction de répression et de renseignement. À l'inverse, peu de répondants ont utilisé les MS pour entrer en communication avec les citoyens et rassurer la population lors d'événement majeur, soit des activités reliées aux fonctions de prévention et gestion de crise.

3.2 Facteurs ayant une influence sur le niveau d'adoption des médias sociaux

La section précédente a permis d'observer que la majorité des répondants consacrent peu de leur temps de travail à l'utilisation des MS alors que certains y consacrent plus de 50%, voire jusqu'à l'intégralité (100%) de leurs heures de travail. Selon la *théorie de la diffusion de l'innovation* et les études qui en découlent, le niveau d'adoption d'une innovation par un membre d'une organisation serait influencé par des facteurs organisationnels, tels que les tâches attribuées à chacun des membres, mais également par la perception de chacun des membres de cette innovation. La prochaine section visera donc à analyser ce qui influence le niveau d'adoption de l'outil dans le contexte précis de l'adoption des MS par les membres des organisations policières du Québec.

3.2.1 Analyse descriptive du niveau d'adoption des médias sociaux et des facteurs

Premièrement, il convient de présenter les résultats des analyses descriptives des facteurs pouvant avoir une influence sur le niveau d'adoption des MS chez les répondants. Ces résultats permettent de dresser un portrait plus détaillé de la perception de l'outil chez les membres, ainsi que d'observer certaines caractéristiques organisationnelles reliées à l'arrivée des MS. Avant d'aborder les caractéristiques de ces facteurs, soulignons que ceux-ci ne seront pas mis en relation avec la variable « pourcentage du temps d'utilisation des MS par semaine », puisqu'elle ne suit pas une distribution normale, c'est-à-dire que la majorité des répondants utilisent les MS peu de temps sur le nombre total d'heures travaillées dans une semaine, alors que quelques répondants l'utilisent en grande partie (Moyenne = 13,83 ; Md = 5). Ainsi, afin de pouvoir réaliser des analyses bivariées et multivariées, cette première distribution qui variait de 0% du temps total de travail à 100% du temps total de travail a été modifiée avec une opération Log Naturel²⁰. Cette nouvelle distribution varie de 0 à 4,62, 0

²⁰ Afin d'effectuer cette opération, la valeur de 1 a été ajoutée à chaque participant puis transformée avec la fonction LN.

représentant l'absence d'adoption de l'outil tandis que 4,62 représente l'adoption de l'outil à temps plein. La moyenne d'utilisation est de 2,02 et cette distribution suit une courbe normale (Md =1,79; É-T= 1,19). Le nom « Niveau d'adoption des MS » a été donné à cette nouvelle variable.

À cet effet, soulignons que les analyses comparatives entre les différents groupes à l'étude soutiennent que le niveau d'adoption des MS des enquêteurs et des analystes (moyenne=2,43; moyenne=2,29) est significativement plus élevé que celui des patrouilleurs et des gestionnaires (moyenne=1,51; moyenne=1,47). Ces observations sont présentées au tableau V suivant.

Tableau V. Niveau d'adoption des médias sociaux selon le « type d'acteurs »

Type d'acteurs	N	Niveau d'adoption MS Moyenne	É-T
Patrouilleur	47	1,51	1,08
Enquêteur	42	2,43	0,93
Analyste	66	2,29	1,22
Gestionnaire	20	1,47	1,25

F (4) = 8,00²¹ ; p <0,001; Éta carré = 0,12

Les tableaux contenant les résultats des analyses descriptives des facteurs pouvant avoir un impact sur le niveau d'adoption des MS sont présentés à l'annexe 5, seules les principales caractéristiques de ces facteurs seront abordées.

Les premiers facteurs dont les caractéristiques seront observées sont ceux reliés à la perception des MS. En ce qui se rapporte à la perception de l'avantage relatif, le score moyen

²¹ Les résultats du test Sheffé soutiennent que la moyenne des enquêteurs et des analystes se distinguent de la moyenne des patrouilleurs et des gestionnaires.

de l'ensemble des répondants (n=176) est de 3,86. Rappelons que l'échelle mesurant ce facteur a été créée par une combinaison d'indicateurs mesurés sur des échelles Likert. Un score moyen de 3,86 signifie donc qu'en moyenne, les répondants perçoivent que les MS peuvent entraîner certains avantages dans les pratiques. Ce score est similaire pour l'ensemble des groupes d'acteurs alors que les patrouilleurs obtiennent un score moyen de 3,94; les enquêteurs, un score moyen de 3,85; les analystes, un score moyen de 3,80 et les gestionnaires, un score moyen de 3,93. Quant à la perception de la compatibilité, cette variable obtient chez l'ensemble des répondants un score moyen de 4,44. Ce score moyen est de 4,28 pour les patrouilleurs, 4,53 pour les enquêteurs, 4,49 pour les analystes et 4,51 pour le groupe des gestionnaires. Finalement, relativement à la perception de la complexité, parmi l'ensemble des membres, 18% (n=31) mentionnent trouver que les MS sont complexes à utiliser. Trois de ces membres sont des patrouilleurs (6,4%), six des enquêteurs (14,3%), 20 des analystes (30,80%) et deux des gestionnaires (9,50%). Soulignons que les scores obtenus aux échelles de la perception de l'avantage relatif et de la compatibilité ne sont pas significativement différent pour chaque groupe. Par contre, le groupe des analystes compte une proportion significativement plus élevée que les autres groupes, affirmant trouver que les MS sont complexes à utiliser, alors qu'à l'opposé le groupe des patrouilleurs compte une proportion significativement moins élevée.

Ces premiers résultats dénotent que la perception des MS est majoritairement positive chez les répondants, c'est-à-dire que la majorité des membres ayant répondu au questionnaire perçoivent que cette technologie peut procurer certains avantages dans leurs pratiques, permet de répondre à leurs besoins et qu'elle n'est pas une technologie complexe à utiliser. Ces résultats concordent avec les premières études ayant effectué des entretiens auprès des acteurs, ces derniers décrivant les MS comme un outil pouvant offrir des avantages, simples d'utilisation et ne venant pas heurter les pratiques précédentes. Il serait possible de s'attendre que les deux premiers facteurs influencent positivement le niveau d'adoption des MS alors que le dernier le restreindre.

Quant au lien observé entre les fonctions et la perception de la complexité, l'objet de la présente étude n'est pas de comprendre ce qui influence la perception de l'outil, mais plutôt d'analyser le lien avec cette perception et l'adoption. Par contre, il pourrait être intéressant

dans les prochaines recherches d'analyser ce qui influence la perception de l'outil. Par exemple, il se pourrait que le poste qu'occupent ces répondants influence leur perception de l'outil et qu'il existe des effets d'interactions entre ce poste, la perception de l'innovation et finalement l'adoption.

Dans un second ordre d'idée, il convient d'explorer les caractéristiques des facteurs organisationnels pouvant avoir une influence sur le niveau d'adoption des MS chez les répondants. Les 170 participants ayant une réponse valide au facteur connaissance des règles obtiennent un score moyen de 2,91. Ce score moyen pour le groupe des patrouilleurs est de 2,58; celui des enquêteurs de 2,79; celui des analystes de 3,03; et celui des gestionnaires de 3,48. Le score obtenu par les gestionnaires à cette échelle est significativement plus élevé que chez les autres membres. Quant à la perception de l'incitation des supérieurs à utiliser les MS, en moyenne les répondants obtiennent un score de 2,95 sur l'échelle variant de 1 à 5. La moyenne la plus basse est obtenue par le groupe des enquêteurs, soit 2,62. Par la suite, le groupe des patrouilleurs obtient une moyenne de 2,83; le groupe des analystes, une moyenne de 3,18 et le groupe des gestionnaires, une moyenne de 3,14. Ces moyennes ne sont pas significativement différentes. Finalement, quant à l'influence du rôle dans l'organisation, l'échantillon compte 15 membres spécialistes dans les MS. Parmi ces 15 membres, 2 sont patrouilleurs, 5 sont enquêteurs, 6 sont analystes et 2 sont gestionnaires.

L'intégration des MS semble avoir été prise en charge par les organisations policières, puisque 15 membres ont répondu occuper un poste soit se spécialisant dans les MS ou nécessitant une formation spécifiquement reliée à l'outil. Ainsi, l'innovation n'est pas passée inaperçue par certains dirigeants ayant effectué des modifications organisationnelles. Par contre, si certains postes ont été créés, la connaissance des procédures d'utilisations de l'outil chez les membres demeure faible. Le niveau de connaissance des règles est significativement plus élevé chez le groupe des gestionnaires. Or, tel que soutiennent les résultats descriptifs précédemment traités, l'adoption de l'outil s'est faite chez la très grande majorité des répondants. Suivant la *théorie de la diffusion de l'innovation*, il est possible d'avancer que les organisations du Québec seraient encore au début de l'implantation de l'outil dans les pratiques. Alors qu'ils ont redéfini la structure, la relation entre les MS et les pratiques demeure peu connue. Or, clarifier cette relation est une étape importante afin d'implanter une

innovation et elle l'est d'autant plus dans le cadre des activités policières alors que l'action de la police s'inscrit dans une dualité de lutte contre le crime et de l'utilisation des pouvoirs dans le respect des lois d'intérêts publics. Ainsi, il serait souhaitable que ce niveau de connaissance des règles d'utilisation des MS devienne plus élevé chez l'ensemble des membres au cours des prochaines années. Cette augmentation permettrait de s'assurer que les nouvelles pratiques respectent les droits fondamentaux des citoyens et concordent avec les attentes du public.

3.2.2 Relation entre les facteurs et le niveau d'adoption des médias sociaux

La présente section vise à mesurer les relations entre chacun des facteurs présentés et le « niveau d'adoption des MS ». Dans un premier temps, ces relations sont observées lorsque l'ensemble des répondants sont inclus et dans un deuxième temps, les relations propres aux groupes d'acteurs : patrouilleur, enquêteur et analyste seront vérifiées afin de déterminer s'il est préférable de créer un modèle explicatif pour l'ensemble des répondants ou plutôt par « type d'acteurs ».

Afin de mettre en relation les facteurs avec le niveau d'adoption des MS chez l'ensemble des répondants, il est nécessaire d'utiliser deux types de tests. Les tests de moyenne sont utilisés pour la mise en relation des variables nominales « complexité », « spécialisation MS » avec la variable dépendante. Ces tests permettent de vérifier si, pour chacune des modalités de ces variables, la moyenne obtenue au « niveau d'adoption des MS » varie de façon significative. Pour l'ensemble de ces deux mises en relation, les postulats d'utilisation des tests paramétriques sont respectés²². Ainsi, des tests « T de Student » ont été réalisés. Finalement, pour mettre en relation les variables « avantage relatif », « compatibilité », « connaissance des règles », « incitation des supérieurs » et « âge » avec le « niveau d'adoption des MS », des corrélations ont été effectuées. Le coefficient utilisé est le

²² (1) la distribution de la variable continue, « niveau d'adoption des MS » suit une courbe normale; (2) le nombre de sujets inclus dans chacune des analyses est supérieur à 30 (respectivement : 174; 175); (3) les variances entre les groupes sont comparables puisque le *test de Levene* est non significatif (respectivement : $p=0,13$; $p=0,72$).

« R de Pearson », considérant que les distributions des variables sont normales²³, entretiennent des relations linéaires avec la variable dépendante et n'ont pas de valeur extrême. Les résultats des tests de moyenne visant à mesurer la variance des groupes pour la valeur niveau d'adoption des MS sont présentés au tableau VI, alors que les résultats des tests de corrélations sont présentés au tableau VII.

Tableau VI. Différence à l'échelle « Niveau d'adoption des MS » selon la « complexité » perçue et la « spécialisation MS »

	Moyenne adoption		T	Éta carré	N
	Oui	Non			
Complexité	1,72	2,08	1,54	-	174
Spécialisation MS	3,60	1,87	-5,90***	0,17	175

* = $p < 0,05$; ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$

Ces premiers résultats permettent d'observer que les répondants occupant des postes se spécialisant dans les MS ont une moyenne plus élevée à l'échelle « niveau d'adoption des MS » (moyenne=3,60) que ceux qui n'occupent pas ce type de poste (moyenne=1,87). Ces moyennes sont significativement différentes ($p < 0,001$). La force de cette relation, mesurée par l'Éta carré, est de 0,17. Par contre, les répondants qui perçoivent que les MS sont complexes à utiliser n'ont pas une moyenne significativement différente à l'échelle du « niveau d'adoption des MS » (moyenne=1,72) que ceux qui perçoivent que les MS ne sont pas complexes (moyenne=2,08).

²³ Pour la variable « compatibilité » une légère asymétrie négative est observée lorsque l'ensemble des participants est inclus dans les analyses.

Cette absence de relation entre la perception de la complexité de MS et le niveau d'adoption est contraire à ce qui est généralement observé dans les études usant de la *théorie de la diffusion de l'innovation*. Par contre, il est possible qu'en fait cette relation soit contrebalancée par des éléments organisationnels tels que le lien ici observé entre la spécialisation et le niveau d'adoption des MS. Par exemple, il se pourrait qu'un membre perçoive que les MS sont complexes d'utilisation, mais que ses fonctions l'obligent à utiliser l'outil. À l'opposé, un membre peut percevoir que les MS sont très simples d'utilisation, mais ne pas voir en quoi l'outil peut lui être bénéfique dans le cadre de ses activités.

Tableau VII. Relation du « niveau d'adoption des MS » avec « l'avantage relatif », la « compatibilité », la « connaissance des règles », « l'incitation des supérieurs » et « l'âge »

	Niveau d'adoption des MS
Avantage relatif	0,16*
Compatibilité	0,28** ²⁴
Connaissance des règles	0,18*
Incitation des supérieurs	0,09
Âge	0,08

* = p<0,05; ** = p<0,01; *** = p<0,001

Ces secondes analyses soutiennent qu'il existe une relation modérée entre la perception de l'avantage relatif qu'offrent les MS et le niveau d'adoption ($r= 0,16$, $p<0,05$). Quant à la relation entre la compatibilité et le niveau d'adoption des MS, cette dernière est plus forte que la précédente ($r=0,28$, $p<0,01$). Une relation modérée existe également entre la connaissance des règles d'utilisation des MS et le niveau d'adoption des MS ($r=0,18$, $p<0,05$). L'ensemble de ces relations suit le sens habituel de la littérature. De plus, les MS sont perçus comme offrant un avantage relatif et comme étant compatibles, plus l'adoption de l'outil est importante, tout comme la connaissance élevée des règles d'utilisation est reliée à une

²⁴ L'échelle « compatibilité », lorsque mesurée pour l'ensemble des répondants, observe une certaine asymétrie négative; ainsi, ce premier résultat doit être nuancé quant à son interprétation.

adoption plus importante de l'outil. Finalement, aucun lien est observé entre le fait d'avoir un supérieur qui accorde une importance à l'utilisation de MS et l'âge du répondant avec le niveau d'adoption de l'outil.

De plus, contrairement aux précédents résultats, ces derniers appuient une certaine relation entre la perception de l'innovation et l'adoption des MS. Par exemple, il est possible d'imaginer qu'au-delà de la perception de la complexité de l'outil, la perception que l'outil peut offrir un avantage et qu'il est compatible puisse influencer le niveau d'adoption. Par contre, ces analyses sont bi-variées et il faut souligner qu'elles ne permettent pas d'analyser le sens de la relation. Ainsi, il se peut également que la perception de la compatibilité de l'outil et la perception de l'avantage n'influence pas le niveau d'adoption de l'outil, mais que ce soit plutôt l'inverse, soit cette adoption plus élevée par l'occupation de poste spécifique qui crée une perception plus élevée des avantages qu'elle peut procurer et de la compatibilité de l'outil. Par le fait même, avant d'effectuer les analyses multivariées une question demeure. Considérant que ces groupes d'acteurs ont des activités différentes et un niveau d'adoption des MS distinctif, est-ce que chacun de ces facteurs ont la même influence dans chacun des groupes ? Avant de créer les modèles explicatifs les relations entre les facteurs et le niveau d'adoption pour chaque groupe sont présentés dans le tableau VIII .

Tableau VIII. Relation entre les facteurs et le « niveau d'adoption des MS » selon le groupe d'acteur

Variable indépendante	Niveau d'adoption des MS		
	Pat.	Enq.	Anal.
Avantage relatif	0,22	0,40**	0,14
Compatibilité	0,28*	0,40**	0,11
Complexité	-0,17	-0,27	-0,30*
Connaissance des règles	0,24	0,25	0,13
Incitation des supérieurs	0,11	0,15	0,11
Spécialisation MS	0,25	0,54**	0,47***
Âge	-0,08	0,03	-0,05

* = p<0,05; ** = p<0,01; *** = p<0,001

Chez le groupe des patrouilleurs, il y aurait un lien important entre la perception de la compatibilité et le niveau d'adoption des MS ($r=0,28$, $p<0,05$). Pour le groupe des enquêteurs, trois facteurs se distinguent. Le fait d'occuper un poste de spécialiste des MS ($r=0,54$, $p<0,01$), de percevoir que l'utilisation des MS entraîne des avantages dans les pratiques ($r=0,40$, $p<0,01$) et que les MS sont compatibles avec les pratiques antérieures et les besoins ($r=0,40$, $p<0,01$) entretiennent des liens importants avec le niveau d'adoption des MS. Finalement, pour le groupe des analystes il y aurait un lien important entre le fait d'occuper un poste relié à l'utilisation des MS et le niveau d'adoption des MS ($r=0,47$, $p<0,001$). De plus, pour la première fois, la perception de la complexité de l'utilisation des MS entretient un lien important avec le niveau d'adoption de l'outil ($r= -0,30$, $p<0,05$). Les membres qui affirment trouver l'outil complexe l'utilisent moins.

Ces observations comportent un élément important, l'influence de chacun des facteurs n'a pas le même poids pour chacun des groupes d'acteur. Il est même possible d'observer que certains facteurs ressortent comme ayant une relation significative pour un groupe d'acteur et non pour un autre. Ainsi, analyser l'ensemble de ces membres comme un tout risque de cacher des relations. Par exemple, les premières analyses incluant l'ensemble des répondants ne laissaient pas entrevoir de lien entre la perception de la complexité et l'adoption de l'outil. Or, en divisant les groupe un lien existe mais uniquement chez le groupe des analystes.

Considérant que les relations ne sont pas similaires pour chacun des groupes d'acteurs dans le cadre de la réalisation des analyses multivariées, des analyses seront effectuées sur l'ensemble des répondants en considérant le groupe comme un facteur, mais également en observant les groupes d'acteurs individuellement. Ces analyses par groupe d'acteurs sont importantes, sans quoi il serait possible que des relations existantes soient masquées lorsque l'ensemble des réponses des répondants est observé.

3.2.3 Influence des facteurs sur le niveau d'adoption des médias sociaux

La présente section présente les résultats des tests de régressions linéaires multiples effectués, ces tests ayant pour objectif d'observer l'influence des facteurs sur le niveau

d'adoption des MS chez les répondants. Le premier modèle explicatif réalisé regroupe l'ensemble des répondants, sans distinction des groupes d'acteurs. Les trois modèles suivants portent respectivement sur le sous-groupe des patrouilleurs, des analystes et des enquêteurs. Les quatre modèles obtenus pour expliquer la variation du niveau d'adoption des MS sont présentés au tableau X.

Tableau X. Influence des facteurs sur le niveau d'adoption des médias sociaux

	Modèle 1 Général (n=177)	Modèle 2 Patrouilleurs (n=47)	Modèle 3 Enquêteurs (n=42)	Modèle 4 Analystes (n=67)
Avantage relatif	-0,01	-0,01	0,24	0,06
Compatibilité	0,20**	0,49**	0,14	0,02
Complexité	-0,13	0,01	-0,15	-0,28*
Connaissance des règles	0,08	0,21	0,16	-0,10
Incitation des supérieurs	0,08	0,21	0,03	0,18
Spécialisation MS	0,33***	0,34*	0,46***	0,44***
Type d'acteur				
Patrouilleur	-0,22**	-	-	-
Enquêteur	0,02	-	-	-
Analyste	-	-	-	-
Gestionnaire	-0,27***	-	-	-
Âge	0,08	0,04	0,09	0,12
R2	35%	29%	48%	30%
F	8,74***	2,23**	4,54***	3,60**

* = p<0,05; ** = p<0,01; *** = p<0,001

Le premier modèle regroupant les 177 participants permet d'expliquer 35% de la variation de l'utilisation de l'outil. Les variables qui ressortent comme ayant la plus grande influence sont : la « spécialisation » (Beta=0,33, p<0,001), le fait d'être gestionnaire par rapport au fait d'être analyste (Beta=-0,27, p<0,001), le fait d'être patrouilleur par rapport au fait d'être analyste (Beta=-0,22, p<0,001) et la perception de la compatibilité des MS avec les besoins et les pratiques précédents (Beta= 0,20, p<0,01).

Dans ce premier modèle, le fait d'occuper un poste attiré aux MS est le facteur ayant le plus grand influence sur le niveau d'adoption de l'outil. Le deuxième facteur est également

organisationnel. Le fait d'occuper un poste de patrouilleur ou d'être gestionnaire comparativement à avoir un poste d'analyste diminue le temps consacré à l'outil. Par contre, la perception de l'innovation, plus particulièrement la perception de la compatibilité de l'outil a également une influence.

Quant au modèle spécifique au groupe des patrouilleurs, ce dernier est également significatif, mais permet uniquement d'expliquer 29% de la variation de l'utilisation de l'outil. Dans ce modèle, la perception de la compatibilité perçue (Beta=0,49, $p < 0,01$) a un poids relatif plus important que la spécialisation (Beta=0,34, $p < 0,05$).

Cette seconde analyse contraste avec la précédente. Alors que les facteurs organisationnels dans le 1^{er} modèle prennent une place des plus importantes dans la décision de l'individu, pour les patrouilleurs c'est avant tout la perception de la compatibilité de l'outil qui incite à utiliser plus ou moins l'outil. Le fait d'occuper un poste de spécialiste aura une influence également, mais en second lieu. Ainsi, au-delà des décisions organisationnelles relative à l'utilisation des MS, ces acteurs ayant un grand pouvoir discrétionnaire dans leurs actions tel que soulevé par plusieurs recherches sur la police, prendront la décision de l'adopter non pas principalement parce qu'ils occupent un poste spécifique, mais plutôt parce qu'ils y voient un nouvel outil pouvant répondre à leurs besoins et compatible avec leurs pratiques précédentes.

Dans le modèle créé pour le groupe des enquêteurs, la « spécialisation » est la seule variable ayant une influence sur le niveau d'adoption des MS (Beta=0,46, $p < 0,001$). Quant à la proportion de la variance expliquée par ce modèle, soit 46%, elle représente la plus grande jusqu'ici.

Encore une fois, ce modèle contraste avec le précédent, soit celui des patrouilleurs. Leur perception des MS n'influence pas leur niveau d'adoption de l'outil. En fait, la seule variable ayant une influence sur ce niveau d'adoption est le fait d'occuper un poste spécifique. Alors que pour les patrouilleurs l'adoption viendrait principalement de leur propre initiative, cette adoption semble plus encadrée d'un point de vue organisationnel que pour le groupe des patrouilleurs.

Pour le quatrième modèle, soit le groupe des analystes, les facteurs introduits permettent d'expliquer 30% de la variation du niveau d'adoption des MS par un membre de ce groupe. La perception de la complexité (Beta=-0,28, $p<0,05$) et le fait d'occuper un poste se spécialisant dans les MS (Beta=0,44, $p<0,001$) influencent de façon significative l'adoption plus ou moins élevée des MS chez un individu.

Tout comme pour le modèle précédent, la variable organisationnelle du poste est celle qui a le plus grand impact sur le niveau d'adoption de l'outil. Par contre, contrairement au groupe précédent des enquêteurs, la perception de l'outil et plus précisément le fait de percevoir que l'outil est complexe influence négativement le choix de l'individu d'utiliser les MS.

Les observations précédentes proposent que l'adoption des MS, chez les membres des organisations policières du Québec, s'appuie sur certaines décisions organisationnelles, soit de créer des postes spécifiquement attirés à l'outil, mais également sur des décisions individuelles. La perception positive de l'innovation chez l'ensemble des membres pourrait entre autres expliquer pourquoi les MS ont été adoptées par la grande majorité des membres des organisations policières, et ce, même lorsque ces derniers ne sont pas attirés à des postes spécifiquement attirés à l'outil.

Ces résultats soutiennent qu'il est important d'évaluer les facteurs explicatifs pour chaque groupe d'acteurs, puisque ce ne sont pas les mêmes variables qui ressortent comme ayant une influence dans chacun des modèles. Pour les enquêteurs et les analystes, la création de postes spécifiquement reliés à l'utilisation des MS permet d'expliquer une importante variation du niveau d'adoption de l'outil, alors que pour les patrouilleurs, cette variation du niveau d'adoption résulterait principalement d'un élément relié à la perception des MS, soit la perception de la compatibilité de l'outil avec les besoins et les pratiques antérieures.

De plus, l'ensemble de ces résultats permet d'observer que pour chacun des modèles, le niveau d'adoption des MS plus ou moins élevée s'explique généralement par des facteurs organisationnels, mais également par la façon dont les répondants perçoivent l'outil. Dans chacun des modèles, sauf celui des enquêteurs, au moins un facteur relié à la perception des MS permet d'expliquer la variation du niveau d'adoption des MS. Dans le premier modèle,

incluant l'ensemble des participants, ainsi que dans le modèle des patrouilleurs, c'est la perception de la compatibilité qui ressort comme ayant une influence sur le niveau d'adoption des MS (Beta=0,20, $p<0,01$; Beta=0,49, $p<0,01$) alors que dans le modèle des analystes, c'est la perception de la complexité qui explique en partie la variation du niveau d'adoption de l'outil chez les répondants (Béta=-0.28, $p<0,01$).

Ces observations concordent avec la *théorie de la diffusion de l'innovation* voulant qu'une partie importante de l'adoption d'un outil relève de la perception de l'innovation par les potentiels utilisateurs. De plus, elles permettent de soutenir que l'adoption actuelle des MS par les membres des organisations policières du Québec n'est pas totalement déterminée par le choix des organisations, mais également par un aspect subjectif de chacun de membres. Finalement, ces résultats soutiennent que l'adoption des MS par chacun des types d'acteurs ne résulte pas des mêmes éléments.

Chapitre 4 : Interprétation des résultats

Les chercheurs ayant analysé l'adoption des MS ont généralement réalisé des entrevues auprès des membres « spécialistes des MS », délaissant par le fait même les autres membres de l'organisation policière. La composition des répondants de l'étude de Frank, Cheng et Pun (2011) illustre bien ce choix orienté vers ce type d'acteurs de la police, alors qu'ils questionnent uniquement des agents spécialisés dans les crimes informatiques et des agents affectés à la collecte de renseignements en sources ouvertes. La présente recherche, en diversifiant les types d'acteurs du « policing » interrogés, permet d'avoir une vision plus réaliste de l'adoption des MS dans les pratiques policières. Ainsi, dans la présente section, les principaux résultats de l'étude seront abordés à la lumière des connaissances acquises par les recherches précédentes sur le sujet, puis l'implication pratique et théorique de ces résultats seront présentées.

4.1 Portrait de l'adoption des MS par les membres des organisations policières du Québec

En ce qui a trait à la description de l'adoption de l'outil, le choix délibéré des recherches précédentes de sonder des « experts en MS » amène inévitablement les premiers chercheurs à conclure que les MS sont effectivement utilisés par ces membres. Ainsi, il peut sembler que les autres acteurs des organisations policières n'entretiennent aucun lien avec ce nouvel outil. Or, à la lumière de nos résultats, cette idée est erronée. La presque totalité des répondants ont utilisé au moins une fois les MS au cours de la dernière année et la grande majorité de ceux-ci les utilisent de façon hebdomadaire dans le cadre de leurs fonctions. Pourtant, l'échantillon était composé d'un faible nombre de répondants se désignant soit spécialistes des MS, soit occupant un poste nécessitant une formation spécifique sur l'utilisation des MS. Ainsi, une grande proportion de membres n'étant pas des spécialistes de l'outil l'ont également adopté. Ces membres incluent : (1) les patrouilleurs; (2) les enquêteurs, qu'ils soient affectés à des crimes généraux (violence conjugale, disparitions, fugues, voies de fait, vol à l'étalage, traite de personnes, crimes économiques ou meurtre) ou à des cybercrimes; (3) les analystes, en presque totalité, que ceux-ci occupent ou non un poste dans

une unité reliée spécifiquement à la collecte d'information en source ouverte; (4) et plusieurs gestionnaires, qu'ils soient affectés à la gestion des MS ou non. Ainsi, l'adoption ne se limite pas aux décisions organisationnelles d'adopter l'innovation, mais survient également de façon spontanée chez d'autres membres.

De plus, en sondant uniquement des membres des organisations qui occupent des postes créés spécifiquement en réaction avec la venue des MS, il est normal que les premières recherches constatent que ces membres consacrent une grande partie de leur temps de travail à l'utilisation des MS. Or, ces membres représentent en réalité une minorité des acteurs des organisations policières. Quant à la majorité des membres ayant adopté l'outil, ils y consacrent plutôt une faible proportion de leur temps total de travail par semaine. Ainsi, l'impact sur les pratiques est moindre, pour la majorité des répondants, alors que cet impact est plus important, pour quelques membres seulement. Cet aspect est important, sans quoi il serait possible de croire faussement que la police est maintenant omniprésente sur les MS. D'ailleurs, ce résultat permet d'amener des nuances aux hypothèses avancées par les auteurs des recherches empiriques s'appuyant sur des observations externes, telles que des événements médiatisés. Bien qu'il soit maintenant possible pour les membres de colliger des informations dans le cadre d'un délit ou sur un sujet d'intérêt, ou encore qu'il soit possible d'avoir accès à des interactions de plus en plus visibles entre les individus, les MS demeurent un outil de travail parmi tant d'autres, pour la majorité des répondants.

Au-delà de l'impact sur les pratiques mesurées en fonction du temps consacré à l'outil, les recherches précédentes peuvent laisser entrevoir que les MS sont utilisés uniquement pour certaines formes de crimes ayant une composante reliée au Web. Pourtant, cette utilisation a également lieu pour lutter contre les formes de crimes traditionnels. Tel que le soulève la littérature sur l'impact des MS sur les délinquants, ces derniers n'utilisent pas les MS uniquement pour commettre des crimes, mais comme la majorité de la population, pour publier des informations qui deviennent une source d'information lorsqu'ils commettent des délits qui n'ont pas nécessairement de lien avec l'utilisation de l'Internet. Ainsi, les membres peuvent utiliser les MS dans le cadre de leurs pratiques, qu'ils aient des fonctions reliées à la lutte aux crimes informatiques ou non.

De plus, l'impact des MS se fait ressentir sur l'ensemble des fonctions principales du « policing ». Les recherches précédentes, en questionnant uniquement des enquêteurs spécialisés en cybercriminalité, laissent entrevoir que les MS créent uniquement une nouvelle façon de colliger des preuves dans la lutte à ce type de crime et donc que l'impact est relié à la fonction de répression. À l'opposé, lorsqu'elles s'appuient uniquement sur des entretiens réalisés auprès des gestionnaires chargés de l'aspect communicationnel, elles présentent des modifications quant à la façon de communiquer avec la population, de demander la collaboration du public et d'effectuer de la prévention. Or, les présents résultats soutiennent plutôt que chaque fonction principale du « policing » est quelque peu modifiée par l'avènement des MS. La majorité des membres de l'échantillon ont utilisé les MS pour consulter et colliger des informations sur des sujets d'intérêts, alors que seulement quelques acteurs ont utilisé l'outil pour entrer en communication avec la population et effectuer de la prévention. Ainsi, les MS s'imposent avant tout comme un nouvel outil d'information, bien que ces plateformes deviennent également un outil de prévention et de gestion de crise.

Par contre, bien que la présente recherche offre une vision plus large de l'impact des MS sur le « policing » il demeure que l'impact, tel que décrit, comporte plusieurs limites. Premièrement, dans la présente recherche le terme « policing » fait référence uniquement aux activités de la police. Or, il serait possible de se questionner également sur l'impact des MS sur les autres acteurs contribuant au maintien de l'ordre et au contrôle de la criminalité. Deuxièmement, tel que mentionné précédemment, l'impact de l'adoption ou du rejet d'une innovation comporte plusieurs dimensions. L'impact mesuré par le questionnement des pratiques auprès des acteurs permet d'observer les modifications directes sur les activités courantes. Aucune observation de la présente recherche ne permet d'évaluer l'impact indirect qu'ont les MS : par exemple, est-ce que l'utilisation des MS par les acteurs du « policing » entraîne une distanciation de ceux-ci avec la population ou, au contraire, les rapproche-t-elle de la population?

Quant aux facteurs explicatifs de l'adoption des MS, les recherches précédentes, en interrogeant uniquement les membres ayant un lien direct avec cette nouvelle technologie, semblent tenir pour acquis que certains membres des organisations policières utilisent l'outil

en raison du fait qu'ils travaillent dans des unités ayant un lien étroit avec les MS. Or, les résultats soutiennent plutôt que cette adoption ne découle pas uniquement des facteurs organisationnels (par exemple le fait d'occuper un poste spécifiquement relié aux MS), mais découle également de la perception que ces derniers entretiennent de cette innovation. Par exemple, parmi les patrouilleurs, c'est principalement leur perception de la compatibilité de l'outil qui a une influence sur leur adoption des MS, plutôt que d'occuper un poste spécifique, bien que ce dernier ait également une influence.

Les répondants de la présente étude ont une vision fortement positive des MS, c'est-à-dire qu'ils perçoivent, en majorité, que l'outil puisse leur être utile, qu'il correspond à leurs besoins et leurs activités et qu'il est simple à utiliser. Cette perception positive de l'outil pourrait expliquer pourquoi il est adopté au-delà des acteurs normalement étudiés. Contrairement aux innovations stratégiques, telles que « l'intelligence-led policing » ou « la police de type communautaire », ces technologies semblent s'être intégrées dans les fonctions sans que les organisations aient eu besoin de mettre en place de processus de diffusion de l'innovation. Au contraire, l'utilisation de l'outil semble s'être diffusée parmi les membres avant même que les organisations décident d'en faire la promotion. Par le fait même, alors que pour les innovations stratégiques les gestionnaires se sont demandé comment s'assurer de la diffusion et de l'adoption des innovations, dans le cas présent, il faudrait plutôt se questionner sur la pertinence des différentes formes de l'utilisation et s'assurer qu'il n'y ait pas d'utilisation abusive de l'outil.

Au-delà d'observer que la perception des MS a une influence sur le niveau d'adoption chez la majorité des membres, la comparaison entre les groupes d'acteurs, offre la possibilité de découvrir que ce ne sont pas les mêmes éléments qui influencent le niveau d'adoption. Plusieurs recherches sur le « policing », s'appuyant sur des observations des activités des patrouilleurs, ont soulevé que les policiers ont un grand pouvoir discrétionnaire dans la façon de réaliser leurs fonctions. Cette observation pourrait expliquer pourquoi la perception de la compatibilité de l'outil chez les patrouilleurs influence directement l'adoption plus ou moins élevée chez le répondant du groupe. Par contre, cette perception positive de l'outil, tout autant présente chez les enquêteurs, n'a aucune influence sur le niveau d'adoption de l'outil.

L'observation de la variation des facteurs explicatifs entre les groupes d'acteurs soutient donc que des modèles explicatifs différents doivent être créés.

4.2 Implications théoriques

4.2.1 L'utilisation de la *théorie de la diffusion de l'innovation*

Plusieurs chercheurs reprochent aux recherches portant sur le changement dans le « policing », et plus particulièrement celles abordant l'adoption des innovations technologiques ou stratégiques, d'être uniquement descriptives. Plus précisément, on leur reproche de décrire l'utilisation des innovations sans pour autant permettre de comprendre ce qui favorise ou restreint l'adoption, ainsi que les conséquences qui découlent de ces innovations (Dupont, 2004; Weisburd et Braga, 2009; White, 2004). Certains auteurs proposent d'utiliser la *théorie de la diffusion de l'innovation* afin de pallier à ce manque de compréhension du changement et quelques auteurs l'ont intégré (Baril, 2014; King, 2000; Klinger, 2003; Shaefer Morabito, Watson et Draine, 2013; Weisburd, Mastrofki, McNally, Greenspan et Willis, 2003; Weisburd et Braga, 2006 et 2009; Weisburd et Lum, 2005). Par contre, ces recherches demeurent peu nombreuses, ainsi la présente recherche s'inscrit dans ce continuum et permet de constater que l'utilisation de cette théorie offre de nombreux avantages. Notamment, trois principaux avantages peuvent être relevés.

Premièrement, ce cadre théorique soutient que l'adoption d'une innovation découle d'un choix individuel et que chacun des membres peut décider d'utiliser plus ou moins une nouvelle technologie (Rogers, 2003). Ainsi, il a été possible d'envisager que l'adoption de l'innovation chez chacun des membres n'était pas uniquement une variable dichotomique, mais s'évalue plutôt sur un continuum d'utilisation. Cette conception de l'adoption d'une innovation offre donc plus de profondeur que la simple description de l'utilisation. Par exemple, sans cette conceptualisation, il aurait été possible d'avancer qu'un grand nombre de membres utilisent les MS, mais l'importance de cette utilisation parmi l'ensemble de leurs activités serait demeurée inconnue. De plus, considérant que plusieurs éléments peuvent avoir une influence sur la décision de l'individu d'adopter l'innovation, les choix organisationnels

n'ont pas été observés pour décrire l'adoption. Il a plutôt été choisi d'aller à la source, soit de consulter les membres, afin de décrire leur adoption réelle des MS.

Deuxièmement, ce cadre théorique soutient que l'adoption d'une innovation peut prendre plusieurs formes (Rogers, 2003). Plus précisément, lorsqu'un individu adopte un outil, il y fera des modifications afin que ce dernier réponde à ses besoins et concorde avec ses pratiques (Rogers, 2003). Ainsi, il a été possible d'envisager que, bien que les MS soient définis à la base comme un outil de communication permettant aux individus de créer du contenu et de l'échanger, les membres des organisations policières peuvent utiliser cette technologie de cette façon, mais également lui donner d'autres formes. À cet effet, rappelons que Trottier (2012b) présente que les MS proviennent de la volonté des individus de communiquer et d'échanger des informations entre eux. À la base, les MS n'ont pas été créés afin de permettre aux individus, aux agences de publicité et aux organisations policières de récolter des informations sur les activités des utilisateurs. Considérant cette ouverture aux modifications de l'innovation, c'est-à-dire en explorant l'adoption à titre communicationnelle, mais également dans divers autres contextes, il a été possible de constater que quelques membres seulement utilisent l'outil pour communiquer avec la population, alors que la majorité des membres l'utilisent plutôt pour consulter, collecter ou analyser des informations et éléments de preuve disponible sur ces réseaux. Ainsi, contrairement aux recherches qui se concentrent sur l'observation des MS à titre communicationnel, il est possible de découvrir que l'adoption peut prendre plusieurs formes selon les besoins propres à chaque membre.

Troisièmement, la *théorie de la diffusion de l'innovation* met l'accent sur l'importance de la perception de l'individu dans l'adoption d'une innovation. Cette importance de la perception des MS a permis d'intégrer ces variables dans l'analyse des facteurs ayant une influence sur l'adoption et d'établir que, tout comme cette théorie le propose, ces éléments de perception s'inscrivent dans le modèle explicatif de l'adoption des MS. L'intégration éventuelle d'autres variables, telles que la familiarité avec l'innovation hors du contexte de travail, la personnalité de l'individu, la taille de l'organisation, le type de gestion priorisée dans l'organisation, sont plusieurs variables qui pourraient éventuellement être ajoutées afin de fournir un modèle explicatif de l'adoption des MS plus complets. L'intégration de ces

variables permettrait notamment de comprendre pourquoi les facteurs ayant un impact sur le niveau d'adoption des MS varient d'un groupe d'acteurs à l'autre.

En somme, ces trois éléments permettent de constater que l'utilisation de la *théorie de la diffusion de l'innovation* a offert plusieurs avantages à la conceptualisation de cette recherche. Par le fait même, cette étude offre des pistes de réflexion quant à la façon d'intégrer cette théorie, que ce soit pour décrire l'adoption d'une innovation, évaluer les facteurs ayant une influence sur l'adoption ou évaluer l'impact d'une innovation. Soulignons que ce cadre peut permettre de répondre à plusieurs autres types de questions, par exemple la question de déterminer laquelle de deux innovations risque d'être adoptée plus facilement. Ainsi, la présente recherche offre quelques pistes d'intégration de ce cadre parmi tant d'autres.

4.2.2 L'étude du changement dans le « policing »

Tel que mentionné précédemment, l'utilisation de la *théorie de la diffusion de l'innovation* permet d'envisager une façon d'étudier le changement qui se produit dans le « policing ». Par contre, à notre connaissance, aucune recherche ne s'est questionnée sur l'importance du terme « policing » et de la possibilité d'étudier l'impact d'une innovation sur l'ensemble des activités qui constituent l'action de la police. Chacune des recherches semble plutôt se concentrer sur l'adoption d'une innovation par un groupe d'acteurs en particulier. Ainsi, la présente recherche, en décidant plutôt de sonder des membres pour lesquels l'utilisation de l'innovation n'était pas nécessairement déjà connue, permet de constater que cette méthode d'observation offre l'avantage de découvrir des utilisations et des besoins liés à certains groupes d'acteurs qui n'auraient pas été découverts autrement. Par exemple, aucune recherche précédente n'avait abordé le fait que les patrouilleurs pourraient avoir besoin des MS. De plus, cette décision de questionner différents membres des organisations policières offre un portrait plus large de l'impact sur le « policing ». À l'inverse, étudier seulement un sous-groupe d'acteurs ne permet pas d'évaluer l'impact sur l'action de la police, mais plutôt d'évaluer uniquement l'impact sur ce sous-groupe d'acteurs. Finalement, ce choix d'étudier une diversité de membres permet également d'effectuer des comparaisons que ce soit relativement à l'adoption de l'innovation ou relativement aux facteurs ayant une influence sur cette adoption.

Par contre, les recherches précédentes, s'appuyant sur des entretiens auprès des acteurs, offrent plus de profondeur sur des aspects spécifiques. Par exemple, Frank, Cheng, Pun (2011) en se concentrant sur 11 individus provenant des agences d'application de la loi et en abordant principalement l'utilisation dans le cadre de la lutte au crime organisé ont décrit l'utilisation propre à ce groupe d'acteur. Ces entretiens ont permis de découvrir certains besoins qui découlent de l'adoption des MS et les préoccupations des utilisateurs. Notamment, les répondants abordent une notion importante à leurs yeux, soit l'utilisation, lorsqu'il s'agit d'obtenir non pas des informations publiques, mais privées. Certaines dimensions importantes de l'utilisation des MS peuvent donc être découvertes par ce type de recherches. À cet effet, la présente recherche pourrait être bonifiée par la réalisation d'entrevues auprès des membres des organisations policières du Québec. Par exemple, les présents résultats soutiennent que chez le groupe des patrouilleurs la perception de la compatibilité des MS a un impact sur leur niveau d'adoption des MS. Or, il est impossible avec les présentes données d'élaborer en quoi certains patrouilleurs perçoivent que les MS sont compatibles ou non avec les pratiques précédentes et correspondent ou non à leurs besoins et en quoi leurs besoins diffèrent des autres groupes. Dans le cadre des analyses qualitatives subséquentes, le choix des répondants pourrait être guidé par les présents résultats et chercher à inclure tant des patrouilleurs; des enquêteurs attribués à la lutte aux cybercrimes, que ceux des autres divisions; des analystes incluant tout autant ceux qui sont spécifiquement attribués à la collecte d'information en source ouverte que ceux qui ne le sont pas, et finalement des gestionnaires. Finalement, suivant la *théorie de la diffusion de l'innovation*, il pourrait tout autant être intéressant de réaliser des entretiens avec des membres qui n'utilisent pas les MS, afin d'observer ce qui les distingue. Il se pourrait notamment que certains membres n'utilisent pas directement les MS, mais passent par des intermédiaires pour récolter des informations sur les MS ou pour diffuser une information à titre préventif. Ainsi, les MS auraient également un impact dans les pratiques bien que ces derniers n'utilisent pas directement l'outil.

4.3 Implications pratiques

D'un point de vue pratique, les résultats de la présente recherche ont plusieurs implications. Premièrement, constatant que la très grande majorité des répondants ont déjà utilisé les MS, mais que ces mêmes membres ne perçoivent pas avoir un niveau de

connaissances très élevées des règles encadrant cette utilisation, il est souhaitable que cette recherche puisse mener à la prise de conscience de certains besoins organisationnels. Ces besoins étant principalement reliés à la création et à la diffusion des règles encadrant l'utilisation des MS. La présente recherche, en se concentrant sur les acteurs du « policing » du Québec, ne permet pas d'établir si des directives ont déjà été mises en place ou non, ainsi il est possible que des directives aient été mises en place, mais n'aient pas été diffusées à l'ensemble des membres ou que ces règles n'existent pas à ce jour. Dans tous les cas, il serait important de venir clarifier l'intégration de l'outil dans les pratiques et de diffuser les règles mises en place. Cette prise en charge de l'intégration des MS dans les pratiques permettrait de s'assurer que l'outil est utilisé convenablement et en concordance avec les objectifs de la police, soit lutter à la criminalité, mais également s'assurer du respect des droits et libertés des individus.

Certains pourraient avancer que de telles directives ne sont pas nécessaires et que les activités policières qui comportent l'utilisation des MS suivent les mêmes règles que toutes autres activités qui se déroulent dans la vie courante. Or, tel que le soulèvent les auteurs ayant analysé l'impact des MS sur la société, les MS, ainsi que d'autres éléments reliés à la mobilité des technologies, viennent modifier la forme que prend le système social. Par exemple, les lieux de rencontre deviennent des forums. Ces forums n'ont pas de limites géographiques, mais en plus les interactions qui s'y déroulent deviennent enregistrées sur des serveurs. Considérant ces éléments, il est évident que la patrouille traditionnelle qui aurait été effectuée autrefois dans les rues et les parcs pour s'assurer d'un certain maintien de l'ordre ne peut être effectuée de la même façon. Par le fait même, ces modifications du système social soulèvent plusieurs questions. Par exemple, qui doit patrouiller les forums et comment? Ainsi, les concepts juridiques présents dans les lois et les directives créées avant le développement des MS ne trouvent pas nécessairement d'application tangible dans les composantes du nouveau système social. Cette non-concordance des points de références pourrait entre autres expliquer que les membres n'aient pas l'impression de bien connaître les règles d'utilisation des MS.

Quant à la mise en place de ces directives, en étant conscient de l'adoption des MS à travers l'ensemble des membres, il est possible d'avancer que les directives devraient tenir

compte de cette diversification de l'utilisation des MS et statuer pour chacun des groupes d'acteurs sur les contextes d'utilisation autorisés et non autorisés. De plus, considérant que les MS ont un impact sur l'ensemble des fonctions principales du « policing » il serait utile que les futures directives créées, ou l'amélioration des directives déjà existantes, tiennent compte du fait que les MS peuvent être utilisés dans divers contextes et, plus particulièrement, qu'ils deviennent un outil d'analyse, de prévention, d'enquête, ainsi que de gestion de crise. En couvrant l'ensemble de ces contextes d'utilisation, il serait plus simple pour chacun des acteurs de comprendre les procédures propres à chaque type d'utilisation, selon le type d'action qu'il désire réaliser.

Soulignons également que, considérant la perception positive des MS par les membres, il serait difficile pour les dirigeants des organisations policières de tout simplement interdire l'utilisation des MS. Par contre, rien n'empêche les dirigeants des organisations policières de venir moduler cette adoption. Tel que le mentionne Rogers (2003) dans son dernier ouvrage, l'observation de l'adoption d'une innovation peut mener les organisations à soit planifier des plans pour favoriser la diffusion lorsqu'ils constatent qu'une innovation souhaitable rencontre de la résistance, soit à l'inverse, à mettre en place des plans pour restreindre et encadrer une adoption qui n'est pas souhaitable. Dans tous les cas, ces plans d'action doivent tenir compte de la perception des individus, puisque des directives qui n'en tiennent pas compte et qui sont communiquées de façon superficielle, sans être parlantes pour les membres, risquent tout simplement de ne pas être prises en considération par ces derniers. Par exemple, si l'organisation souhaite que certaines formes de l'adoption des MS soient réservées à des membres spécifiques, il est possible de créer des postes. Par contre, il faudrait que les membres qui se font restreindre une forme particulière de l'adoption des MS aient conscience de cette restriction, mais également que leurs besoins reliés à cette utilisation soient comblés par d'autres mesures, ces mesures pouvant être notamment de leur offrir d'autres outils pour arriver à leurs fins ou encore qu'ils puissent facilement avoir recours aux services des membres attirés à ce type d'utilisation.

De plus, rappelons que les décisions que prennent les organisations peuvent prendre plusieurs formes en rendant l'adoption d'une innovation soit : optionnelle, obligatoire ou

interdite. Ainsi, bien qu'il ait été observé dans la présente étude que chez la majorité des groupes d'acteurs la perception des MS a une influence sur le niveau d'adoption des MS, cette constatation est en fait un portrait des facteurs ayant une influence au moment de la réalisation de l'étude. Rien n'empêche aux organisations de venir réduire l'importance des facteurs liés à la perception des MS sur l'adoption. Afin d'illustrer ces propos, un exemple fictif sera utilisé. Supposons qu'une organisation désire que l'adoption soit réservée à des membres attitrés aux MS, et ce chez l'ensemble des groupes d'acteurs. Il serait possible de restreindre l'influence de la perception des MS sur la prise de décision d'adopter l'outil en : (1) interdisant formellement l'adoption de l'outil par les autres membres; (2) en s'assurant que cette interdiction soit diffusée convenablement; (3) en modifiant la perception des individus notamment en leur soumettant des exemples de cas représentant les risques liés à une utilisation non appropriée. L'ensemble de ces mesures augmenterait l'importance du facteur spécialisation et viendrait diminuer l'importance des facteurs liés à la perception de l'outil relativement au choix de l'individu d'adopter l'outil.

Ainsi, il serait possible d'envisager des moyens adéquats pour répondre aux besoins des différents groupes d'acteurs. Par exemple, il peut être décidé que chaque membre sera autorisé à utiliser les MS et que des formations pourront être données à l'ensemble de ceux-ci, afin d'assurer une utilisation adéquate de l'outil. Par contre, d'autres solutions peuvent également être envisagées : il est possible de ne former que quelques membres par équipe ou encore de centraliser les demandes de recherche d'informations et de preuves à une équipe en particulier. Pour répondre à leurs besoins, les acteurs n'étant pas spécialistes dans l'utilisation des MS pourraient avoir recours à ces membres. Encore faut-il que ces unités et les services qu'ils offrent soient bien connus de tous. Au-delà des décisions propres à chacune des organisations, il serait possible de créer un centre de recherche d'informations sur les MS, soit un centre de recherche SOCMINT, tel que le proposent certains auteurs en Europe (Bartlett, Miller, Crump et Middleton, 2013; Omand, Bartlett et Miller, 2012b). Cette solution donnerait la possibilité aux membres des petites organisations policières de consulter des services spécialisés pour répondre à leurs besoins, ces petites organisations n'ayant pas nécessairement les ressources pour mettre en place des équipes attitrées à la recherche d'information et de preuve sur les MS.

Par contre, rappelons que la présente étude n'avait pas pour objectif d'évaluer quel type de pratique est souhaitable et quel type de pratique ne l'est pas. L'adoption chez un membre peut lui sembler personnellement profitable pour atteindre un but précis opérationnel. Or, il se peut que cette utilisation ait des impacts négatifs sur d'autres aspects de son travail, sur l'organisation, sur les éventuels procès ou encore sur la perception de la police par la population pour ne nommer que ces exemples. Ainsi, évaluer ce qui est souhaitable ou non peut inclure la perception de l'individu de l'innovation, mais doit également tenir compte d'autres éléments. Par le fait même, la mise en place de ces directives ou encore leur amélioration nécessitent de plus amples recherches. Ces recherches se devant d'être évaluatives.

Conclusion

Les premières observations ayant mené à la réalisation de cette étude s'appuyaient sur le manque de connaissances quant à l'adoption des MS par les membres des organisations policières du Québec. Or, en se questionnant sur la façon d'aborder le sujet, il a été observé qu'au-delà de l'absence d'étude réalisée sur les pratiques propre au Québec, aucune étude ne semblait rendre compte de la multidimensionnalité de la police, soit le fait qu'elles soient des organisations constituées de plusieurs types d'acteurs ayant des activités différentes contribuant aux principales fonctions du « policing ». Ainsi, par la réalisation d'un questionnaire et la soumission de ce dernier à des patrouilleurs, enquêteurs, analystes et gestionnaires, il a été possible de décrire l'adoption des MS par les membres, mais également de découvrir l'impact de cette adoption sur les fonctions du « policing » et d'expliquer ce qui influence l'adoption des MS chez les divers groupes d'acteurs.

En somme, les analyses réalisées permettent d'observer que les MS n'ont pas été adoptés uniquement par les membres qui occupent des postes créés spécifiquement pour travailler avec cette nouvelle technologie, mais plutôt par une très grande majorité de ceux-ci. La majorité des membres utilisent effectivement les MS pour réaliser des activités reliées aux fonctions de renseignement et de répression, telles que la collecte de preuve, la visualisation des lieux fréquentés par les suspects ainsi que l'établissement du réseau social des sujets d'intérêt. Par contre, certains membres utilisent également l'outil pour effectuer des activités liées aux fonctions de prévention et de gestion de crise. Parmi ces activités, on retrouve la communication de messages à caractère préventif ainsi que la vigie des plateformes. Cette diversification des contextes d'utilisation des MS permet d'établir que l'outil a un impact sur l'ensemble des fonctions du « policing ». De plus, pour la majorité des membres l'impact de l'outil sur leurs pratiques est moindre alors que pour quelques membres les MS occupent maintenant une grande partie, voire la totalité, de leur temps de travail.

Quant à l'explication de cette adoption par les membres, cette dernière est favorisée par certains postes créés par les organisations pour travailler directement avec l'outil, mais également par la perception que les acteurs ont des MS, soit un outil pouvant leur apporter un

avantage dans leurs pratiques, répondant à leurs besoins, concordant avec leurs pratiques antérieures et étant simple à utiliser. Par contre, l'importance de la perception des MS sur la décision de l'individu d'utiliser plus ou moins les MS n'est pas similaire selon le type de poste qu'occupe le répondant. Alors que pour le groupe des patrouilleurs la perception de la compatibilité ressort comme étant le facteur ayant le plus d'influence sur la décision d'adopter plus ou moins l'outil, chez les enquêteurs c'est uniquement le fait d'occuper un poste attiré aux MS qui détermine le niveau d'adoption, et chez le groupe des analystes, c'est à la fois le fait d'occuper un tel poste, mais également la perception de la complexité de l'outil. Ces éléments permettent de conclure que l'adoption des MS trouve ses origines à la fois dans les décisions de l'organisation, mais également dans les décisions individuelles des membres.

Enfin, partant de ce premier portrait de l'adoption des MS et considérant que l'outil est déjà utilisé par un grand nombre de répondants, il est possible de soulever qu'il sera important au cours des prochaines années pour les organisations policières de prendre en charge la diffusion de l'outil afin de s'assurer qu'il soit intégré adéquatement dans les pratiques. Les chercheurs pourront d'ailleurs contribuer à cette prise en charge, que ce soit par l'évaluation des retombées de certaines formes d'utilisation spécifiques, par la mise en place de plan d'intégration de l'outil dans les pratiques, le développement d'outil d'analyses reliées à l'exploration des MS ainsi que par les réflexions légales et éthiques sur les meilleures pratiques. Ces recherches sont déjà entamées, particulièrement en Europe. Par contre, le contexte légal étant différent d'un pays à un autre, les académiciens, les chercheurs institutionnels, les gestionnaires des organisations ainsi que les décideurs politiques du Québec et, de façon plus large, au Canada, auraient tout autant avantage de s'attarder à la question de l'intégration des MS dans les pratiques des agences d'application de la loi. À cet effet, plusieurs éléments n'ont pu être abordés dans la présente recherche et mériteraient d'être approfondis.

Premièrement, le portrait descriptif présente les pratiques les plus courantes et les moins courantes parmi l'ensemble des membres. Il pourrait être intéressant dans les prochaines recherches d'effectuer des analyses visant à classer les acteurs selon leur type d'utilisation des MS. Ce type de recherche permettrait de dresser une typologie des membres

ayant les pratiques les plus similaires entre eux quant à l'utilisation qu'ils font des MS. Ce type d'analyse favorise une meilleure visualisation des principales formes que prend l'utilisation et pourrait guider la mise en place des directives.

Quant à l'explication de l'adoption de l'innovation, plusieurs autres facteurs auraient pu être intégrés dans la présente analyse tels que : l'usage des MS par les répondants dans leur vie personnelle (la familiarité avec l'innovation), les caractéristiques des individus quant à leur ouverture à l'innovation et plusieurs variables organisationnelles (la centralisation des décisions, le nombre d'effectifs, les directives mises en place, la présence d'agent promoteurs, etc.). De plus, les prochaines analyses pourraient observer l'interaction qu'entretient chacune des variables entre elles afin d'expliquer ce qui fait varier les facteurs explicatifs parmi les groupes d'acteurs. Par exemple, la perception de la complexité des MS ressort comme un facteur explicatif du niveau d'adoption des MS seulement chez les analystes. Alors que seule la variation du niveau d'adoption des MS chez le groupe des enquêteurs n'est reliée à aucun élément de la perception de l'outil. Il est dès lors possible de se questionner à savoir pourquoi certains facteurs ressortent comme étant significatifs uniquement chez certains groupes. Par exemple, il pourrait être observé que certaines directives ont été mises en place uniquement chez certains groupes d'acteurs. Ces dernières venant restreindre l'influence de certains facteurs. Dans un même ordre d'idée, il se pourrait que l'outil soit plus accessible à un groupe en particulier. Ainsi, la relation entre les décisions organisationnelles, le poste occupé et l'adoption des MS méritent d'être explorés plus en détail. Par le fait même, soulignons qu'un très grand nombre de répondants permettrait de réaliser des analyses multiniveaux, tenant compte du fait que chaque individu occupe un poste dans une organisation qui n'a pas nécessairement les mêmes caractéristiques.

Finalement, la présente recherche s'est concentrée sur le processus décisionnel d'adoption des MS chez les acteurs du « policing » et par le fait même informe peu des décisions qui ont été prises au niveau organisationnel. S'il est possible d'observer que certains membres occupent des postes spécifiquement attirés aux MS et donc qu'une certaine forme d'adoption de l'innovation par l'organisation est survenue, il n'est pas possible de savoir depuis quand ses postes ont été mis en place, à quel point ces postes sont venus reconfigurer

les organisations et ce qui a motivé les dirigeants à intégrer l'outil. Les entretiens auprès des dirigeants, l'exploration des directives mise en place ainsi que l'observation des programmes de formations pourraient permettre de mieux comprendre le processus s'étant opéré au niveau organisationnel.

Bibliographie

- Altunbas, F. (2013). *Social media in policing: A study of Dallas-Fort Worth area city police departments* (Thèse de doctorat). University of North Texas.
- Antonius, N. et Rich, L. (2013). Discovering collection and analysis techniques for social media to improve public safety. *The International Technology Management Review*, 3(1), 42-53.
- Baril, D.-E. (2014). *La transformation des enquêtes policières due à l'influence des technologies : perspective d'une unité policière spécialisée en analyse judiciaire informatique* (Rapport de stage). Université de Montréal.
- Bartlett, J., Miller, C., Crump, J. et Middleton, L. (2013). Policing in an Information Age. *Demos*, 1-42.
- Bayerl, P. S. (2012). Social Media Study in European Police Forces : First Results on Usage and Acceptance. *COMPOSITE - Comparative Police Studies in the EU*. Repéré à http://www.composite-project.eu/tl_files/fM_k0005/download/SocialMedia-in-European-Police-Forces__PreliminaryReport.092012.pdf.
- Bayley, D. H. (2008). Police reform: Who done it? *Policing and Society*, 18(1), 7-17.
- Bennett, C. J., Haggerty, K. D., Lyon, D. et Steeves, V. (2014). *Transparent lives: surveillance in Canada*. Athabasca University Press.

- Bittner, E. (1970). *The Functions of the Police in Modern Society : A Re-view of Background Factors, Current Practices, and Possible Role Models*, Washington D.C., GOVT Printing Office.
- Braga, A. A. et Weisburd, D. L. (2007). *Police innovation and crime prevention: Lessons Learned from police research over the past 20 years* (No. 218585). *Washington, DC: National Institute of Justice*.
- Brainard, L. et Edlins, M. (2015). *Top 10 US Municipal Police Departments and Their Social Media Usage*. *The American Review of Public Administration*, 45(6), 728-745.
- Brodeur, J. P. (1994). *Police et coercition*. *Revue française de sociologie*, 457-485.
- Brodeur, J.-P. (2003). *Les visages de la police : Pratiques et perceptions*. Canada: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Brodeur, J. P. (2005). *Le renseignement: distinctions préliminaires*. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 47(1), 15-44.
- Brodeur, J. P. (2007). *Le renseignement I : concept et distinctions préliminaires*. Dans M. Cusson, B. Dupont et F. Lemieux (dir.), *Traité de sécurité intérieure* (p.263-277). Montréal, Québec : Hurtubise HMH.
- Brodeur, J.-P. (2008). *Scientific policing and criminal investigation*. Dans S. Leman-Langlois (dir.), *Technocrime : Technology, Crime and Social Control* (p. 169-193). Portland.
- Brodeur, J. P. (2010). *The policing web*. New York : Oxford University Press.
- Brodeur, J.P. et Monjardet, D. (2003a). *Connaître la police : Grands textes de la recherche anglosaxonne*. Paris, France : Les Cahiers de la Sécurité intérieure, Institut des Hautes Études de la Sécurité intérieure.

- Brodeur, J.P. et Monjardet, D. (2003b). Introduction. Dans J.P. Brodeur, D. Monjardet (dir.), *Connaître la police : Grands textes de la recherche anglosaxonne*. Paris, France : Les Cahiers de la Sécurité intérieure, Institut des Hautes Études de la Sécurité intérieure.
- Bureau of Justice Assistance (BJA). (2013). *Developing a Policy on the Use of Social Media in Intelligence and Investigative Activities : Guidance and Recommendations*. Repéré à <https://it.ojp.gov/documents/d/Developing%20a%20Policy%20on%20the%20Use%20of%20Social%20Media%20in%20Intelligence%20and%20Inves.pdf>.
- Byrne, J. et Marx, G. (2011). Technological Innovations in Crime Prevention and Policing - A Review of the Research in Implementation and Impact. *Journal of Police Studies*, 3(20), 17-40.
- Carpentier-Laberge, C. (2015). *La police et Twitter: l'utilisation des médias sociaux par les services policiers canadiens* (Mémoire de maîtrise). Université de Montréal.
- CEFRIQ. (2014). *Les médias sociaux, au cœur du quotidien des Québécois*. Repéré à <http://www.cefrio.qc.ca/netendances/medias-sociaux-coeur-quebecois/>.
- Chander, M. (2014). Social Media: Analysis of New Challenges and Opportunities for Indian Law Enforcement Agencies. *The Indian Police Journal*, 61(2), 123-136.
- Cohen, K., Johansson, F., Kaati, L. et Mork, J. C. (2014). Detecting Linguistic Markers for Radical Violence in Social Media. *Terrorism and Political Violence*, 26(1), 246-256.
- Colvin, C. A. et Goh, A. (2005). Validation of the technology acceptance model for police. *Journal of Criminal Justice*, 33(1), 89-95.

- Crump, J. (2011). What are the police doing on Twitter? Social media, the police and the public. *Policy and Internet*, 3(4), 1-27.
- Cusson, M. (2000). La prévention du crime par la police: tactiques actuelles et orientations pour demain. *Revue de droit pénal et de criminologie*, 113-134.
- Cusson, M. (2007). De l'action de sécurité. Dans M. Cusson, B. Dupont et F. Lemieux (dir.), *Traité de sécurité intérieure* (p.43-57). Montréal, Québec : Hurtubise HMH.
- Cusson, M. et Dupont B. (2007). Introduction. Dans M. Cusson, B. Dupont et F. Lemieux (dir.), *Traité de sécurité intérieure* (p.29-39). Montréal, Québec : Hurtubise HMH.
- Custers, B. (2012). Technology in policing: Experiences, obstacles and police needs. *Computer Law and Security Review*, 28(1), 62-68.
- Davis, E. F., Alves, A. A. et Sklansky, D. A. (2014). *Social media and police leadership: Lessons from Boston*. Washington : National Institute of Justice.
- Dean, G., Bell, P. et Newman, J. (2012). The dark side of social media: review of online terrorism. *Pakistan Journal of Criminology*, 3(3), 103-122.
- Décary-Héту, D. et Morselli, C. (2011). Gang presence in social network sites. *International journal of cyber criminology*, 5(2), 876.
- Denef, S., Bayerl, P. S. et Kaptein, N. A. (2013). Social media and the police: tweeting practices of British police forces during the August 2011 riots. Dans *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (3471-3480). ACM
- Denef, S., Kaptein, N., Bayerl, P. S. et Ramirez, L. (2012). Best practice in police social media adaptation. *COMPOSITE - Comparative Police Studies in the EU*. Repéré à <http://repub.eur.nl/pub/40562/>.

Dupont, B. (2004). La technicisation du travail policier: ambivalences et contradictions internes. *Criminologie*, 37(1), 107-126.

École nationale de police du Québec (2015). Utilisation d'Internet et des médias sociaux en contexte d'enquête – Plus de 200 policiers formés. Repéré à <http://www.enpq.qc.ca/nc/nouvelles/visualiser-nouvelles/article/utilisation-dinternet-et-des-medias-sociaux-en-contexte-denquete-plus-de-200-policiers-formes.html>.

École nationale de police du Québec (2017). Corps de police québécois. Repéré à <http://www.enpq.qc.ca/futur-policier/recrutement/corps-de-police-quebécois.html#c879>.

Frank, R., Cheng, C. et Pun, V. (2011). *Sites de médias sociaux: nouveaux forums pour les occasions de crimes, de communications et d'enquêtes*. Sécurité publique Canada. Repéré à http://publications.gc.ca/collections/collection_2012/sp-ps/PS14-5-2011-fra.pdf.

Gardner, C. et Amoroso, D. L. (2004). Development of an instrument to measure the acceptance of internet technology by consumers. Dans *System Sciences, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 10-pp). IEEE.

Gendarmerie royale du Canada (2016a). Au sujet de la GRC au Québec. Repéré à http://www.rcmp-grc.gc.ca/qc/info/a_propos-about-fra.htm.

Gendarmerie royale du Canada (2016b). Renseignement sur la GRC. Repéré à <http://www.rcmp-grc.gc.ca/about-ausujet/index-fra.htm>.

Greenhalgh, T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P. et Kyriakidou, O. (2004). Diffusion of innovations in service organizations: systematic review and recommendations. *Milbank Quarterly*, 82(4), 581-629.

Hays, S. P. (1996). Influences on reinvention during the diffusion of innovations. *Political research quarterly*, 49(3), 631-650.

HMIC (2011) *The rules of engagement: A review of the August 2011 disorders*. Repéré à <http://www.justiceinspectorates.gov.uk/hmic/publications/rules-engagement-review-august/>.

IACP. (2013a). Social Media Fact Sheet. Repéré à <http://www.iacpsocialmedia.org/Portals/1/documents/Fact%20Sheets/Social%20Media%20Fact%20Sheet.pdf>.

IACP. (2013b). Social Media Survey Results [PDF]. Repéré à <https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=264257>.

Institut de la statistique du Québec. (2016, 7 décembre). Le bilan démographique du Québec – Édition 2016. Repéré à <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2016.pdf>.

Internet. Dans *Dictionnaire Larousse en ligne*. Repéré à <http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/Internet/125060>.

Johnston, L. (1992). *The rebirth of private policing*. Routledge.

Kandias, M., Stavrou, V. et Mitrou, L. (2015). Social Media Intelligence: Protecting the Citizen-Enforcing the Law.

- King, W. R. (2000). Measuring police innovation: issues and measurement. *Policing: an international journal of police strategies and management*, 23(3), 303-317.
- Klinger, D. A. (2003). Spreading diffusion in criminology. *Criminology and Public Policy*, 2(3), 461-468.
- Lindsay, R., Jackson, T. W. et Cooke, L. (2011). Adapted technology acceptance model for mobile policing. *Journal of Systems and Information Technology*, 13(4), 389-407.
- Lindsay, R., Jackson, T. W. et Cooke, L. (2014). Empirical evaluation of a technology acceptance model for mobile policing. *Police practice and research*, 15(5), 419-436.
- Marsico Jr, E. M. (2009). Social networking websites: are MySpace and Facebook the fingerprints of the twenty-first century. *Widener LJ*, 19. 967.
- Marwick, A. E. (2012). The public domain: Social surveillance in everyday life. *Surveillance and Society*, 9(4), 378.
- Mastrofski, S. D. et Willis, J. J. (2010). Police Organization Continuity and Change: Into the Twenty-first Century. *Crime and Justice*, 39(1), 55-144.
- Meyer, A. D. et Goes, J. B. (1988). Organizational assimilation of innovations: A multilevel contextual analysis. *Academy of management journal*, 31(4), 897-923.
- Ministère de la Sécurité publique du Québec. (2010). Formation des policiers. Repéré à <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/police-quebec/formation-policiers.html>.
- Ministère de la Sécurité publique du Québec. (2014). Police communautaire. Repéré à <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/police-quebec/police-communautaire.html>.

- Ministère de la Sécurité publique du Québec (2015). Corps de police municipaux par niveau de service. Repéré à <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/police-quebec/services-police/desserte-policiere/niveau-service-police-municipale.html>.
- Ministère de la Sécurité publique du Québec. (2016a). *La desserte policière municipale, provinciale et autochtone au Québec : Profil organisationnel, 2014*. Repéré à http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/police/statistiques/desserte_policiere/desserte_policiere_2014.pdf.
- Ministère de la Sécurité publique du Québec (2016b). Sûreté du Québec. Repéré à <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/police-quebec/services-police/sq.html>.
- Mirmajlessi, S. R. (2013). *Building Bridges and Solving Crimes? A Critical Examination of How Police Use The New Aged Technology of Social Media-Specifically Facebook*. (Master of science) Eastern Michigan University. Repéré à <http://commons.emich.edu/theses/464/>.
- Moore, G. C. et Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information systems research*, 2(3), 192-222.
- Newnham, J. et Bell, P. (2012). Social network media and political activism: a growing challenge for law enforcement. *Journal of Policing, Intelligence and Counter Terrorism*, 7(1), 36-50.
- Nhan, J. et Huey, L. (2013). We don't have these laser beams and stuff like that. Dans S. Leman-Langlois (Dir.), *Technocrime, Policing and Surveillance* (p. 79-90).
- O'Connor, C. D. (2015). The police on Twitter: image management, community building, and implications for policing in Canada. *Policing and Society*, 1-14.

- Omand, D., Bartlett, J. et Miller, C. (2012a). A balance between security and privacy online must be struck. *Magdalen House*, 136.
- Omand, D., Bartlett, J. et Miller, C. (2012b). Introducing social media intelligence (SOCMINT). *Intelligence and National Security*, 27(6), 801-823.
- Oh, O., Agrawal, M. et Rao, H. R. (2013). Community intelligence and social media services: A rumor theoretic analysis of tweets during social crises. *Mis Quarterly*, 37(2), 407-426.
- Ouimet, M. et Paré, P. P. (2006). La recherche sur la police au Québec durant les années 1990. Dans M. Leblanc, M. Ouimet et D. Szabo (dir.), *Traité de criminologie empirique* (3^e éd., p. 552-584). Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.
- Rawlings, P. (2003). Policing before the police. *Handbook of policing*, 2, 46-68.
- Reiss, A. J. (1973). *The police and the public* (vol. 39). Yale University Press.
- Rodriguez Jr, R. M. (2014). *A Spatial Analysis of Boko Haram and Al-Shabaab References in Social Media in Sub-Saharan Africa* (Doctoral dissertation). George Mason University.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. (5th ed.). New York: Free Press.
- Ryan, N., Lavoie, P. E., Dupont, B. et Fortin, F. (2011). La fraude via les médias sociaux. *Note de recherche*, (13).
- Schaefer Morabito, M., Watson, A. et Draine, J. (2013). Police officer acceptance of new innovation: the case of crisis intervention teams. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 36(2), 421-436.
- Skogan, W. et Frydl, K. (2004). *Fairness and Effectiveness in Policing: The Evidence*. Committee to Review Research on Police Policy and Practices. Committee on Law and

Justice, Division of Behavioral and Social Sciences and Education. Washington, D.C.:
The national academies press.

Skogan, W. G. et Meares, T. L. (2004). Lawful policing. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593(1), 66-83.

Statista. (2016). Number of social media users worldwide from 2010 to 2020 (in billions).
Repéré à <https://www.statista.com/statistics/278414/number-of-worldwide-social-network-users/>.

Tabachnick, B. G. et Fidell, L. S. (2007). Using multivariate statistics, 5th. Needham Height,
MA: Allyn et Bacon.

Tanner, S. et Meyer, M. (2015). Police work and new 'security devices': A tale from the
beat. *Security Dialogue*, 46(4), 384-400.

Thomas, G., Rogers, C. et Gravelle, J. (2014). Research on policing: Insights from the
literature. Dans *Researching the Police in the 21st Century* (p. 1-19). Palgrave
Macmillan UK.

Treadwell, J. (2011). From the car boot to booting it up? eBay, online counterfeit crime and
the transformation of the criminal marketplace. *Criminology and Criminal Justice*,
12(2), 175-191.

Trottier, D. (2012a). Policing social media. *Revue canadienne de sociologie*, 49(4), 411-425.

Trottier, D. (2012b). *Social media as surveillance*. Farnham: Ashgate.

Vermeys, N. (2015, 30 septembre). *Canadian Cybercrime Law SOUPS 2015: From Ottawa to
Budapest*. [Vidéo en ligne]. Repéré à
<https://www.youtube.com/watch?v=qa3gOXPZpJM>.

- Voigt, S., Hinz, O. et Jansen, N. (2013). Law Enforcement 2.0-The Potential And The (Legal) Restrictions Of Facebook Data For Police Tracing And Investigation. Dans *ECIS* (p.5).
- Wejnert, B. (2002). Integrating models of diffusion of innovations: A conceptual framework. *Annual review of sociology*, 28, 297-326.
- Weisburd, D. et Braga, A. (2006). *Police innovation: Contrasting perspectives*. Cambridge University Press.
- Weisburd, D. et Braga, A. (2009). La diffusion de l'innovation dans la police : Quelles leçons retenir de l'expérience américaine? *Revue française de science politique* 56(6), 1097-1126.
- Weisburd, D. et Lum, C. (2005). The diffusion of computerized crime mapping in policing: Linking research and practice. *Police Practice and research*, 6(5), 419-434.
- Weisburd, D., Mastrofski, S. D., McNally, A., Greenspan, R. et Willis, J. J. (2003). Reforming to preserve: Compstat and strategic problem solving in American policing. *Criminology & Public Policy*, 2(3), 421-456.
- Wellman, B. et Rainie, L. (2012). *Networked: The new social operating system*.
- White, M.D. (2014). Restraint and Technology : Exploring Police Use of the TASER Through the Diffusion of Innovation Framework. Dans M.D. Reisig et R.J. Kane (dir.), *The Oxford Handbook of Police And Policing*. (p.290-301). New York : Oxford University Press.
- Williams, M. L., Edwards, A., Housley, W., Burnap, P., Rana, O. et Sloan, L. (2013). Policing cyber-neighbourhoods: Tension monitoring and social media networks. *Policing and society*, 23(4), 461-481.

Willis, J. J. et Mastrofski, S. D. (2011). Innovations in policing: Meanings, structures, and processes. *Annual Review of Law and Social Science*, 7, 309-334.

Wilson, J. Q. (1978). *Varieties of police behavior*. Harvard University Press.

World Wide Web (n.m.). Dans *Dictionnaire Larousse en ligne*. Repéré à <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/Web/82747?q=Web#526779>.

Zaltman, G., Duncan, R. et Holbeck, J. (1973). *Innovations and organizations* (vol. 1973). New York: Wiley.

Annexe 1 – L’organisation des corps policiers au Québec

Niveau de service Population desservie selon l’art.70 de la <i>Loi sur la police</i> ²⁵	Fonctions selon le règlement ²⁶	Corps policier (ENPQ, 2017) ²⁷ Population desservie par le corps policier ²⁸
<p>Niveau 1</p> <p>Moins de 100 000 habitants</p>	<p>Comprend les services suivants :</p> <p>Gendarmerie a) patrouille 24 heures; b) réponse à toute demande d’aide d’un citoyen, répartition et prise en charge de celle-ci dans un délai raisonnable; c) sécurité routière; d) application de la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2) et surveillance des sentiers de véhicules tout terrain et de motoneiges; e) sécurité nautique des plaisanciers circulant sur un plan d’eau; f) transport de prévenus; g) délit de fuite; h) programmes de prévention; i) protection d’une scène de crime; j) capacité d’endiguement.</p> <p>Enquêtes Sous réserve des obligations prévues aux autres niveaux de service, les infractions criminelles ou pénales relevant de la compétence respective des corps de police sont notamment les suivantes : a) enlèvement; b) agression sexuelle; c) infractions d’ordre sexuel; d) pornographie juvénile lorsqu’il y a flagrant délit; e) voies de fait; f) accident de travail mortel, en collaboration avec la Sûreté du Québec; g) vol qualifié; h) taxage; i) extorsion de personnes vulnérables ou en situation de dépendance face à leur entourage; j) introduction par effraction; k) incendie; l) vol de véhicules; m) production, trafic et possession de drogues illicites au niveau local ou de rue; n) prostitution de rue; o) fraude par chèque, carte de crédit ou carte de débit; p) escroquerie, faux semblant, fausse déclaration; q) vol simple et recel; r) biens infractionnels; s) accident de véhicule; t) méfait; u) infraction criminelle causant la mort ou des lésions corporelles menaçant la vie, commise lors de la conduite d’un véhicule, en collaboration avec la Sûreté du Québec; v) conduite dangereuse; w) capacité de conduite affaiblie; x) crime relié aux gangs de rue; y) objet suspect ou appel à la bombe, si négatif; z) armes et découverte d’explosifs; aa) utilisation de monnaie contrefaite; bb) décès survenu dans des circonstances obscures;</p>	<p>Service de police de la Ville de Bromont</p> <p>8 714</p>
		<p>Service de police de la Ville de Mont-Tremblant</p> <p>9 671</p>
		<p>Service de police de la Ville de Sainte-Marie</p> <p>13 585</p>
		<p>Service de la Sûreté municipale de Thetford Mines</p> <p>25 621</p>
		<p>Régie de police de Memphrémagog</p> <p>34 545</p>

²⁵ RLRQ. C. P-13.1.

²⁶ Voir le *Le règlement sur les services policiers que les corps de police municipaux et la Sûreté du Québec* (P-13.1, r.6) pour la liste exhaustive des fonctions.

²⁷ Voir la page Web pour la liste exhaustive des organisations policières : <http://www.enpq.qc.ca/futur-policier/recrutement/corps-de-police-quebecois.html#c879>.

²⁸ Ces données proviennent du rapport du Ministère de la Sécurité publique du Québec (2016a) repéré à http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/police/statistiques/desserte_policiere/desserte_policiere_2014.pdf.

	<p>cc) décès ou lésions corporelles menaçant la vie d'un enfant de moins de 3 ans en collaboration avec la Sûreté du Québec; dd) disparition; ee) fugue.</p> <p>Mesures d'urgence a) contrôle de foule pacifique; b) assistance policière lors de sauvetage; c) assistance policière lors de recherche en forêt; d) assistance policière lors de sinistre.</p> <p>Services de soutien a) recherche d'empreintes par poudrage et photographie sur une scène de crime; b) production et mise en commun du renseignement criminel tactique et opérationnel relatif à des personnes, des groupes ou des phénomènes touchant leur territoire; c) contribution significative aux activités d'échange de renseignements criminels entre les corps de police et avec les organismes chargés de l'application de la loi; d) gestion des sources humaines d'information; e) contribution, dans les délais prévus au Guide de pratiques policières, au Système d'analyse des liens de la violence associée aux crimes (SALVAC), à la banque de données québécoise de renseignement criminel et à la banque d'empreintes digitales de la Sûreté du Québec; f) détention; g) garde des pièces à conviction; h) liaison judiciaire; i) prélèvement d'une substance corporelle aux fins d'analyse génétique; j) gestion des mandats et localisation des individus; k) gestion des dossiers de police; l) affaires publiques; m) alimentation et interrogation du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ); n) affaires internes; o) moniteur pour l'utilisation d'équipements et de la force; p) technicien qualifié d'alcootest; q) bertillonnage; r) collecte de renseignements pour l'enregistrement des délinquants sexuels visés par la Loi sur l'enregistrement de renseignements sur les délinquants sexuels (L.C. 2004, c. 10); s) intervention dynamique à risque faible; t) alimentation de la banque de données québécoise sur les armes à feu récupérées.</p>	<p>Service de police de la Ville de Granby</p> <p>66 535</p>
		<p>Service de police de la Ville de Saint-Jérôme</p> <p>73 086</p>
		<p>Service de police de Saint-Jean-sur-Richelieu</p> <p>94 860</p>
<p>Niveau 2</p> <p>100 000 à 249 999 habitants et exceptions selon l'article 71 de la <i>Loi sur la police</i></p>	<p>Comprend, en sus des services de niveau 1, les services suivants :</p> <p>Enquêtes a) meurtre avec arrestation imminente; b) négligence criminelle ayant causé la mort; c) tentative de meurtre; d) accident de travail mortel; e) vol qualifié dans les institutions financières et les transporteurs de biens de valeur; f) incendie mortel; g) incendies en série; h) incendie majeur d'édifices commerciaux, industriels, institutionnels, gouvernementaux et communautaires; i) fraude commerciale et immobilière; j) loterie illégale; k) infraction criminelle causant la mort ou des lésions corporelles menaçant la vie, commise lors de la conduite d'un véhicule; l) production, trafic et possession de drogues illicites visant les fournisseurs des revendeurs locaux ou de rue; m) vol de cargaison; n) infraction criminelle commise par un réseau; o) tenir une maison de jeu ou de pari et tricher au jeu; p) infractions relatives à la monnaie.</p> <p>Mesures d'urgence a) contrôle de foule avec risque d'agitation.</p>	<p>Service de police de L'Assomption Saint-Sulpice</p> <p>25 086</p> <p>Sécurité publique de Saint-Eustache</p> <p>44 758</p> <p>Service de la sécurité publique Ville de Mascouche</p> <p>46 346</p> <p>Régie de police du Lac des Deux-Montagnes</p> <p>48 614</p>

	<p>Services de soutien a) technicien en scène de crime et en identité judiciaire; b) technicien en scène d'incendie; c) reconstitutionniste de scène de collision; d) identification de véhicules; e) conception d'un portrait-robot par ordinateur; f) production et mise en commun du renseignement criminel stratégique relatif à des personnes, des groupes ou des phénomènes touchant leur territoire.</p>	<p>Sécurité publique de la MRC des Collines-de-l'Outaouais 49 459</p> <p>Service de police de la Ville de Blainville 56 177</p> <p>Service de police de Terrebonne 135 894</p> <p>Service de la sécurité publique de Trois-Rivières 134 802</p> <p>Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent 202 040</p> <p>...</p>
<p>Niveau 3 250 000 à 499 999 habitants</p>	<p>Comprend, en sus des services des niveaux 1 et 2, les services suivants :</p> <p>Enquêtes a) meurtre; b) enlèvement avec risques pour la vie; c) extorsion; d) accident d'aéronef mortel; e) produits de la criminalité; f) production, trafic et possession de drogues illicites visant des fournisseurs de niveau supérieur; g) gangstérisme pour les délits du niveau de service applicable; h) infraction criminelle commise par des organisations criminelles opérant sur une base interrégionale, en collaboration avec la Sûreté du Québec; i) pornographie juvénile; j) proxénétisme; k) maison de débauche; l) événement impliquant un corps de police, à la demande du ministre; m) méfait ou vol concernant des données informatiques; n) vol, usage illégal ou possession d'explosifs sans excuse légitime; o) décès ou lésions corporelles menaçant la vie d'un enfant de moins de 3 ans.</p> <p>Mesures d'urgence a) intervention impliquant une personne barricadée et armée sans</p>	<p>Service de police de la Ville de Gatineau 276 577</p> <p>Service de police de l'agglomération de Longueuil 415 978</p>

	<p>coup de feu et sans otage.</p> <p>Services de soutien a) filature; b) extraction de banques de données informatiques; c) infiltration; d) analyse de déclaration pure; e) équipe cynophile en matière de drogue, protection et pistage; f) groupe d'intervention; g) intervention à risque modéré; h) assurer le retour au Québec d'un individu ayant contrevenu à une décision ou à une ordonnance de la Commission d'examen des troubles mentaux.</p>	<p>Service de police de Laval</p> <p>421 469</p>
<p>Niveau 4</p> <p>500 000 à 999 999 habitants</p>	<p>Comprend, en sus des services des niveaux 1, 2 et 3, les services suivants :</p> <p>Enquêtes a) meurtre ou tentative de meurtre commis par des organisations criminelles opérant sur une base interrégionale, en collaboration avec la Sûreté du Québec.</p> <p>Mesures d'urgence a) contrôle de foule avec risque élevé d'agitation, de débordement et d'émeute, en partenariat avec la Sûreté du Québec; b) intervention impliquant une personne barricadée et armée avec coup de feu.</p> <p>Services de soutien a) surveillance électronique; b) intervention à risque élevé; c) groupe tactique d'intervention.</p>	<p>Service de police de la Ville de Québec</p> <p>572 379</p>
<p>Niveau 5</p> <p>1 000 000 habitants ou plus</p>	<p>Comprend, en sus des services des niveaux 1, 2, 3 et 4, les services suivants :</p> <p>Gendarmerie a) sécurité nautique des plaisanciers circulant sur le fleuve Saint-Laurent.</p> <p>Enquêtes a) gestion d'événements terroristes; b) importation et exportation de drogues, en collaboration avec la Sûreté du Québec; c) trafic d'armes et d'explosifs; d) enlèvement dont la victime est emmenée à l'extérieur du Québec; e) gageure et bookmaking; f) infraction criminelle commise par un réseau opérant sur une base interrégionale; g) corruption de fonctionnaires judiciaires ou municipaux; h) fraude commerciale et immobilière commise par une personne ou une entité visée par la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (L.C. 2000, c. 17) et ses règlements d'application.</p> <p>Mesures d'urgence a) intervention hélicoptérée; b) contrôle de foule avec risque élevé d'agitation, de débordement et d'émeute; c) intervention lors d'une prise d'otage ou impliquant un tireur actif.</p>	<p>Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)</p> <p>1 974 408</p>

	<p>Services de soutien</p> <p>a) plongée sous-marine; b) désamorçage et manipulation d'explosifs impliquant le recours aux techniciens d'explosifs; c) infiltration des plus hautes sphères de la hiérarchie criminelle; d) polygraphie et hypnose; e) équipe cynophile en matière d'explosifs; f) renseignement de sécurité opérationnelle; g) évaluation et protection des collaborateurs de justice; h) support aux interrogatoires vidéo; i) utilisation d'agent civil d'infiltration.</p>	
<p>Niveau 6</p> <p>—</p>	<p>Le niveau 6 qui établit la compétence de la Sûreté du Québec comprend, en sus des services des niveaux 1, 2, 3, 4 et 5, les services suivants :</p> <p>Enquêtes</p> <p>a) coordination des enquêtes lors d'événements hors du commun; b) coordination des enquêtes de meurtres et d'agressions commis par un prédateur; c) coordination policière de la lutte contre le crime organisé; d) crime touchant les revenus de l'État, sa sécurité ou son intégrité; e) coordination des enquêtes d'incendies en série sur une base interrégionale; f) infraction criminelle commise par un réseau ayant des ramifications à l'extérieur du Québec; g) malversation; h) transaction mobilière frauduleuse; i) crime à l'intérieur des établissements de détention provinciaux et fédéraux; j) cybersurveillance; k) entraide judiciaire internationale.</p> <p>Mesures d'urgence</p> <p>a) coordination du rétablissement et du maintien de l'ordre lors de situations d'urgence ou de désordre social d'envergure provinciale.</p> <p>Services de soutien</p> <p>a) protection des personnalités internationales; b) protection de l'Assemblée nationale; c) enquête et renseignement en matière de sécurité de l'État; d) atteinte à la sécurité et à l'intégrité des réseaux informatiques du gouvernement; e) coordination du SALVAC; f) profilage criminel; g) portraitiste; h) identité judiciaire spécialisée; i) banque centrale d'empreintes digitales; j) liaison avec Interpol; k) gestion du CRPQ; l) unité d'urgence permanente; m) coordination et enregistrement de renseignements au Registre national des délinquants sexuels.</p>	<p>Sûreté du Québec (SQ)</p> <p>2 548 253</p>

Nombre total d'habitants au Québec²⁹ : 8 287 843

²⁹ Nombre d'habitants établis à la fin de l'année 2015 selon le rapport de l'Institut de la statistique du Québec (2016).

Annexe 2 – Formulaire de consentement

Sondage - Médias sociaux

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

« Utilisation des médias sociaux par les corps policiers du Québec »

Chercheuse principale : Julie Delle Donne, étudiante à la maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal

Directeur de recherche : Francis Fortin, professeur adjoint, École de criminologie, Université de Montréal

Vous êtes invité à participer à un projet de recherche. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet.

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

Ce projet vise à dresser un portrait de l'utilisation des médias sociaux par les divers intervenants (patrouilleurs, analystes, enquêteur) des corps policiers du Québec ainsi que mieux comprendre la perception des utilisateurs quant à cette utilisation (difficultés rencontrées, avantages perçus et besoins).

2. Participation à la recherche

Votre participation consiste à répondre à un questionnaire portant sur l'utilisation des médias sociaux, le contexte de cette utilisation ainsi que vos perceptions de cet outil technologique. Des questions introductives portent également sur vos fonctions afin de situer votre rôle dans l'organisation. L'ensemble du questionnaire se répond de façon électronique et est d'une durée approximative de 20 minutes.

Cette participation ou non n'aura aucune répercussion sur votre travail et aucun membre de votre organisation ne pourra prendre connaissance de vos réponses personnelles. Votre nom ne sera associé à aucune de vos réponses et par le fait même personne ne pourra les relier à vous.

3. Risques et inconvénients

Il n'y a pas de risque particulier à participer à ce projet. Si vous recevez l'offre de participation, c'est que l'ensemble du questionnaire a été autorisé par le département de recherche de votre unité ou toute autre entité responsable de ce type d'approbation dans votre organisation. De plus, cette recherche a été autorisée par le comité d'éthique de l'Université de Montréal.

4. Avantages et bénéfices

Par cette participation, vous contribuerez à une meilleure compréhension de l'utilisation des médias sociaux par les membres des corps policiers et des besoins liés à cette utilisation.

5. Confidentialité

Le présent questionnaire est anonyme. Aucune donnée nominative n'est demandée. De plus, aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée.

6. Utilisation future des données

Il est possible que les données recueillies dans le cadre de cette étude soient utilisées pour des recherches subséquentes de même nature. Une telle utilisation est toujours conditionnelle à l'approbation par un comité d'éthique de la recherche et dans le respect des mêmes principes de confidentialité et de protection des informations.

7. Droit de retrait

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment avant d'avoir soumis vos réponses vous retirer de la recherche en fermant le questionnaire, sans devoir justifier votre décision et sans conséquence pour vous. Considérant que ce questionnaire est anonyme et que les réponses ne seront pas associées à vous, une fois les réponses soumises, le retrait ne sera plus possible.

8. Diffusion des résultats

Les résultats de la présente recherche seront communiqués à l'ensemble des dirigeants qui auront participé au partage du questionnaire ainsi qu'aux responsables de la recherche de chacune des organisations afin que ceux-ci transmettent les résultats à leurs membres.

Pour toute question relative à l'étude veuillez communiquer avec Julie Delle Donne au numéro de téléphone XXX XXX-XXXX ou à l'adresse courriel X.

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences par courriel à l'adresse ceras@umontreal.ca ou par téléphone au 514 343-7338 ou encore consulter le site Web <http://recherche.umontreal.ca/participants>.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 514 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse ombudsman@umontreal.ca (l'ombudsman accepte les appels à frais virés).

B) CONSENTEMENT ET ENGAGEMENT DE LA CHERCHEURE

1. Engagement de la chercheure

La chercheure s'engage à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement et demeure disponible pour répondre à toutes questions au sujet de cette recherche.

2. Déclaration du participant

-Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.

-Je peux poser des questions à l'équipe de recherche et exiger des réponses satisfaisantes.

-Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits ni ne dégage les chercheurs de leurs responsabilités.

- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

1. Vous avez deux options :

Si vous avez des questions ou préoccupations quant à votre participation vous pouvez choisir de fermer la fenêtre du présent document et communiquer avec la chercheuse avant d'indiquer votre choix.

J'accepte

Je n'accepte pas (Si vous cochez cette case, arrêtez de remplir ce formulaire)

Définition des médias sociaux :

Pour l'ensemble du présent questionnaire, le terme « médias sociaux » correspond aux technologies qui permettent à des utilisateurs de générer du contenu (photo, message, vidéo, etc.) et de transmettre ce contenu à d'autres individus par le biais de diverses connexions. Ce partage de contenu permet une interaction entre les individus qui y participent. Exemple de médias sociaux : Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, blogues, etc.

Annexe 3 – Mesure des divers facteurs ayant une influence sur l'adoption des médias sociaux

Facteur 1 : Avantage relatif

Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si vous être (1) totalement en accord; (2) plutôt en accord; (3) neutre; (4) plutôt en désaccord; ou (5) totalement en désaccord.

Je crois que les médias sociaux permettent aux corps policiers d'obtenir des informations...

	<i>Accord</i>		<i>Neutre</i>		<i>Désaccord</i>	
	1	2	3	4	5	
120. facilement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
121. en temps opportun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
122. utiles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
123. fiables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Il est facile avec les médias sociaux de ...

	<i>Accord</i>		<i>Neutre</i>		<i>Désaccord</i>	
	1	2	3	4	5	
124. trouver les informations recherchées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
125. trouver les profils correspondant à un individu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
126. collecter des informations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
127. utiliser les informations qui s'y trouvent comme élément de preuve.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Facteur 2 : compatibilité

Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si vous être (1) totalement en accord; (2) plutôt en accord; (3) neutre; (4) plutôt en désaccord; ou (5) totalement en désaccord.

Je crois que les médias sociaux devraient être utilisés par les organisations policières afin de
 ...

	<i>Accord</i>		<i>Neutre</i>	<i>Désaccord</i>	
	1	2	3	4	5
173. détecter des comportements délinquants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
174. résoudre des crimes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
175. d'être plus proche de la population.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
176. d'entrer rapidement en communication avec la population.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
177. gérer les situations de crises.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
178. localiser des individus recherchés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
179. prévenir la commission de crime.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
180. collecter des informations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
181. collecter des informations servant à planifier leurs actions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
182. collecter des informations sur des individus d'intérêt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Facteur 3 : Complexité

Dans la vie de tous les jours (hors d'un contexte de travail) :

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
154. j'ai de la difficulté à comprendre le fonctionnement des médias sociaux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Facteur 4 : Connaissance des règles

Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si vous être (1) totalement en accord; (2) plutôt en accord; (3) neutre; (4) plutôt en désaccord; ou (5) totalement en désaccord.

Je considère que...

	<i>Accord</i>		<i>Neutre</i>	<i>Désaccord</i>	
	1	2	3	4	5
119. Je connais les règles d'utilisation des médias sociaux de mon organisation policière.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Facteur 5 : Incitation des supérieurs

J'ai l'impression que les dirigeants de mon organisation policière...

Accord

Neutre

Désaccord

	1	2	3	4	5
128. accordent de l'importance à l'utilisation des médias sociaux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Facteur 6 : Spécialisation MS

18. Est-ce que votre organisation exige une formation portant sur les médias sociaux afin d'occuper votre poste actuel ? Oui ; Non

22. Laquelle des affirmations suivantes correspondent au niveau d'utilisation que vous faites des médias sociaux dans le cadre de votre poste actuel ?

Se spécialise sur l'utilisation des médias sociaux.

Comprend une utilisation des médias sociaux ponctuelle.

Qui ne comprend pas une utilisation des médias sociaux ponctuelle.

Je demande à un spécialiste de le faire pour moi et j'utilise ensuite les informations reçues dans mes enquêtes ou mes analyses.

* Les répondants ayant répondu « oui » à la question 18 ou « se spécialise sur l'utilisation des médias sociaux » à la question 22 ont été considéré comme ayant une spécialisation reliée aux MS.

Facteur 7 : Type d'acteur

15. Selon le poste actuel que vous occupez, quel titre correspond le mieux à votre statut ?

Choix : (1) Patrouilleur; (2) Enquêteur; (3) Patrouilleur-enquêteur; (4) Analyste; (5) Gestionnaire.

Facteur 8 : Âge

4. Indiquez votre âge :

Proxy pour les valeurs manquantes

6. Depuis combien d'années occupez-vous un emploi au sein d'une organisation policière ?

Si vous avez changé d'organisation policière, incluez les années effectuées dans les autres organisations et inscrivez le nombre total d'années complétées. Si vous avez moins d'un an d'expérience : pour 0 à 6 mois, inscrivez 0, et pour 6 à 12 mois moins un jour, inscrivez 1 an.

Annexe 4 – Contextes d'utilisation des médias sociaux selon le pourcentage valide de oui

Contextes d'utilisation des médias sociaux

Numéro de la question	Question	Fréquence OUI	N Total (type 1)	Pourcentage valide OUI
81	... d'obtenir de l'information sur le réseau social d'un individu.	148	176	84,09
86	... récolter des informations pouvant me permettre d'identifier un suspect.	140	176	79,55
80	... récolter des éléments permettant de localiser un suspect.	139	176	78,98
79	...vérifier les endroits fréquentés par un suspect.	135	175	77,14
97	...dans le cadre d'une investigation.	119	176	67,61
78	...trouver des éléments de preuve de la commission d'une infraction.	114	176	64,77
63	...dresser le portrait d'un individu ou d'un groupe.	107	177	60,45
65	...créer ou contribuer à une banque de photos.	90	177	50,85
84	...suivre les déplacements d'un individu.	82	175	46,86
70	...collecter des informations qui pourraient être éventuellement utilisées dans le cadre d'une analyse (sans que ce soit nécessairement moi qui produise cette analyse).	82	177	46,33
87	...surveiller une personne susceptible de commettre un crime.	62	175	35,43
96	...de consulter les profils d'individus d'intérêt du quartier dans lequel je travaille.	61	176	34,66
61	...récolter de façon automatique plusieurs données.	60	177	33,90
60	produire une analyse (Exemple : analyse stratégique, tactique, opérationnelle, de réseau, etc.).	57	177	32,20
64	...colliger de façon manuelle des informations dans une base de données.	55	177	31,07
69	...détecter des menaces à la sécurité publique.	43	177	24,29
100	...afin d'avoir des informations sur le déroulement d'une manifestation en temps réel.	36	175	20,57
93	...alors que j'effectuais de la patrouille en uniforme.	35	176	19,89
74	...d'entrer en communication avec les citoyens.	31	177	17,51
62	...dresser le portrait de l'opinion générale d'une population (ou d'un groupe d'individus) sur un sujet.	28	177	15,82
101	...afin d'avoir des informations sur le déroulement d'une émeute en temps réel.	23	176	13,07
68	...produire un rapport d'analyse pour un service d'ordre.	22	177	12,43
66	...produire un rapport d'analyse pour une manifestation.	21	177	11,86
103	...suite à une manifestation, afin de récolter des photos	20	172	11,63

	envoyées par les citoyens.			
89	...solliciter l'aide du public pour identifier un suspect pour lequel je possédais une photo ou un vidéo.	19	175	10,86
92	...avant de me rendre sur un appel de service.	19	175	10,86
91	...solliciter l'aide du public dans le cadre d'une enquête.	18	176	10,23
109	...pour localiser des rassemblements ou possibles situations de crise.	17	175	9,71
72	...transmettre aux citoyens des informations sur une potentielle menace OU j'ai demandé à l'équipe responsable des communications de transmettre une telle information (Exemple : nouvelle forme de criminalité).	17	177	9,60
59	...créer des alertes de profils d'individus à risque.	16	177	9,04
102	...suite à une émeute, afin de récolter des photos envoyées par les citoyens.	14	176	7,95
90	...solliciter l'aide du public pour résoudre un crime pour lequel je ne possédais qu'une description des événements sans photo ni vidéo.	13	176	7,39
77	...faire bloquer l'accès à certaines personnes à ces outils en raison de leur mauvaise utilisation.	12	173	6,94
71	...créer des alertes lorsque certains termes sont utilisés dans des conversations	12	177	6,78
110	...pour gérer une situation de crise.	10	175	5,71
75	...retirer des commentaires ou toute autre forme de publication produite par des individus.	10	177	5,65
106	...pour demeurer en contact avec une personne dont la sécurité pouvait être compromise.	9	174	5,17
76	...faire fermer des comptes d'utilisateurs.	9	177	5,08
67	...produire un rapport d'analyse pour une opération coup-de-poing.	8	177	5,52
98	...afin d'informer la population d'une situation de crise.	7	172	4,07
99	...afin d'informer la population d'un accident survenu.	7	175	4,00
73	...d'informer la population de la surveillance effectuée par les policiers sur les médias sociaux.	7	177	3,95
94	...demander l'aide du public pour avoir des photos d'un événement criminel.	6	176	3,41
108	...lors d'une catastrophe naturelle.	5	175	2,86
107	...pour demeurer en contact avec une personne qui menaçait de mettre la sécurité de quelqu'un en danger.	5	176	2,84
105	...suite à un attentat, pour rassurer la population.	2	176	1,14
104	...suite à un attentat, pour informer la population.	0	176	0,00

Annexe 5 – Description des facteurs selon le type d’acteur

Degré de perception de l’avantage relatif selon le type d’acteur³⁰

Type d’acteur	N	Moyenne	Med	É-T	Min	Max
Patrouilleur	47	3,94	3,88	0,51	2,75	5,00
Enquêteur	42	3,85	3,88	0,46	2,63	5,00
Analyste	66	3,80	3,75	0,56	2,25	5,00
Gestionnaire	21	3,93	4,13	0,52	3,00	4,63
Général	176	3,86	3,88	0,52	2,25	5,00

³⁰ La comparaison des moyennes par un test F soutient qu’aucun groupe n’a une moyenne significativement plus élevée qu’un autre à l’échelle de perception de l’avantage relatif ($F=0,74$; $p=0,53$). Ce test a été possible considérant que la distribution de la perception de l’avantage parmi les répondants suit une courbe normale, que le nombre de réponses valides à cette échelle est plus grand que 30 ($N=176$) et que le *test de Levene* est non significatif ($p=0,81$).

Degré de perception de la compatibilité selon le type d'acteur³¹

Type d'acteur	N	Moyenne	Med	É-T	Min	Max
Patrouilleur	47	4,28	4,20	0,49	3,00	5,00
Enquêteur	42	4,53	4,50	0,44	3,30	5,00
Analyste	67	4,49	4,50	0,46	3,00	5,00
Gestionnaire	21	4,51	4,70	0,62	3,00	5,00
Général	177	4,44	4,50	0,49	3,00	5,00

³¹ La comparaison des moyennes par un test F soutient qu'aucun groupe n'a une moyenne plus élevée qu'un autre à l'échelle de perception de la compatibilité de l'outil (F=2,43; p=0,07). Ce test a été possible considérant que la distribution de la perception la compatibilité suit une courbe normale, que le nombre de réponses valides à cette échelle est plus grand que 30 (N=177) et que le *test de Levene* est non significatif (p=0,43).

Perception de la complexité selon le type d'acteur³²

Type d'acteur	N	OUI		NON	
		Fréq.	%	Fréq	%
Patrouilleur	47	3	6,40 %	44	93,60 %
Enquêteur	42	6	14,30 %	36	85,70 %
Analyste	65	20	30,80 %	45	69,20 %
Gestionnaire	21	2	9,50 %	19	90,50 %
Général	175	31	18,00 %	144	82,00 %

³² Le test Chi-deux soutient qu'il existe une relation entre le type d'acteur et la perception de la complexité des MS ($X^2(2)=13,05$, $p=0,01$; V de Cramer=0,27). Plus, spécifiquement les tests par sous-groupe indiquent que le pourcentage de patrouilleurs percevant les MS comme étant complexes est inférieur aux autres groupes (Phi=0,18, $p=0,02$). De plus, le pourcentage d'analystes percevant les MS comme étant complexes est significativement supérieur aux autres groupes (Phi=0,26, $p=0,00$).

Degré de connaissance des règles d'utilisation des médias sociaux selon le type d'acteur

Type d'acteur	N	Moyenne	Med	É-T	Min	Max
Patrouilleur	45	2,58	2,00	1,23	1	5
Enquêteur	42	2,79	2,50	1,37	1	5
Analyste	62	3,03	3,00	1,24	1	5
Gestionnaire	21	3,48³³	3,00	1,29	1	5
Général	170	2,91	3,00	1,30	1	5

³³ La comparaison des moyennes par un test F et un test post-hoc de type Scheffé soutient que les gestionnaires ont un degré moyen de connaissance des règles d'utilisation des MS significativement plus élevé que celui des patrouilleurs ($F=2,71$; $p<0,05$; $\text{Éta carré} = 0,05$). Ce test a été possible considérant que la distribution de la connaissance des règles d'utilisation suit une courbe normale, que le nombre de réponses valides à cette échelle est plus grand que 30 ($N=170$) et que le *test de Levene* est non significatif ($p=0,56$).

Degré de perception de l'accent mis sur l'adoption des médias sociaux par les supérieurs selon le type d'acteur³⁴

Type d'acteur	N	Moyenne	Med	É-T	Min	Max
Patrouilleur	47	2,83	3,00	1,11	1	5
Enquêteur	42	2,62	2,50	1,19	1	5
Analyste	65	3,18	3,00	1,03	1	5
Gestionnaire	21	3,14	3,00	1,06	1	5
Général	175	2,95	3,00	1,11	1	5

³⁴ La comparaison des moyennes par un test F et un test post-hoc de type scheffé soutient qu'aucun groupe n'a une moyenne plus élevée qu'un autre à l'échelle de perception de l'incitation des supérieurs ($F=2,68$; $p=0,05$). Bien que le test F soit significatif, le test post-hoc ne révèle aucune distinction significative entre chacun de groupe. Ces tests ont été possibles considérant que la distribution de la perception la compatibilité suit une courbe normale, que le nombre de réponses valides à cette échelle est plus grand que 30 ($N=177$) et que le *test de Levene* est non significatif ($p=0,43$).

Membres occupant un poste de spécialiste des médias sociaux selon le type d'acteur³⁵

Type d'acteur	N	OUI		NON	
		Fréq.	%	Fréq	%
Patrouilleur	47	2	4,30 %	45	95,70 %
Enquêteur	42	5	11,99 %	37	88,10 %
Analyste	67	6	9,00 %	61	91,00 %
Gestionnaire	21	2	9,50 %	19	90,50 %
Général	177	15	9,00 %	162	91,00 %

³⁵ Le test Chi-deux soutient qu'il n'existe pas de relation entre le type d'acteur et le fait d'occuper un poste se spécialisant dans les MS ($X^2(2)=1,77, p=0,62$).

Âge des répondants selon le type d'acteur³⁶

Type d'acteur	N	Moyenne	Med	É-T	Min	Max
Patrouilleur	47	30,45	30,00	5,20	22	44
Enquêteur	42	41,05	40,50	6,06	31	57
Analyste	67	38,73	38,00	8,97	24	56
Gestionnaire	20	43,70	45,50	6,46	29	51
Général	176	38,00	37	8,48	22	57

³⁶ Aucun test paramétrique de l'âge des répondants selon le groupe n'a été possible puisque le *test de Levene* est significatif ($p=0,00$). Ainsi, un test non paramétrique de Kruskal Wallis a été effectué. Ce test soutient une distinction entre les médianes des groupes ($\text{Chi}=54,31$; $p=0,00$). Afin de comparer les médianes entre les 4 groupes plusieurs tests de U de Mann de Whitney ont été réalisés. Considérant la multiplication des mises en relation, une correction de type Bonferroni a été appliquée. Le taux de signification minimale de 0,05 a été multiplié par 4 vu le nombre de groupes à comparer. Le seuil de signification acceptable pour affirmer une distinction entre les diverses médianes a donc été établi à 0,001. Ces tests soutiennent une différence significative entre la médiane des patrouilleurs et les groupes des enquêteurs, analyste et gestionnaire sur la variable de l'âge (respectivement : $Z=-6,69$, $\text{Sig}=0,00$; $Z=-4,87$, $\text{Sig}=0,00$; $Z=-5,56$, $\text{Sig}=0,00$).

Annexe 6 – Matrices de corrélations

Matrice de corrélation – Modèle 1 (Général)

	VI 1	VI 2	VI 3	VI 4	VI 5	VI6	VI7 (Pat)	VI7 (Enq)	VI7 (Gest)	V8
VI 1 Avantage relatif	1									
VI 2 Compatibilité	0,27***	1								
VI 3 Complexité	-0,10	-0,04	1							
VI 4 Connaissance des règles	0,19**	0,01	-0,15	1						
VI 5 Incitation des supérieurs	0,08	-0,11	0,05	0,29***	1					
VI6 Spécialisation MS	0,17*	0,10	-0,14	0,20**	0,07	1				
VI 7 Type d'acteur (Pat.)	0,08	-0,20**	-0,18*	-0,15*	-0,07	-0,09	1			
VI 7 Type d'acteur (Enq.)	-0,02	0,10	-0,05	-0,05	-0,17*	0,07	-0,34***	1		
VI7 Type d'acteur (Gest.)	0,05	0,05	-0,08	0,17*	0,07	0,01	-0,22**	-0,21**	1	
VI8 Âge	-0,02	0,14	0,28***	0,00	-0,06	-0,08	-0,51***	0,23**	0,26***	1
Niveau d'adoption des MS	0,16*	0,28***	-0,12	0,18*	0,09	0,41***	-0,26***	0,19**	-0,17*	0,08

* = $p < 0,05$; ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$

Matrice de corrélation – Modèle 2 (Patrouilleurs)

	VI 1	VI 2	VI 3	VI 4	VI 5	VI6	V8
VI 1 Avantage relatif	1						
VI 2 Compatibilité	0,17	1					
VI 3 Complexité	-0,20	-0,21	1				
VI 4 Connaissance des règles	0,23	-0,19	-0,20	1			
VI 5 Incitation des supérieurs	0,05	-0,36**	-0,12	0,35*	1		
VI6 Spécialisation MS	0,26	-0,25	-0,06	0,16	0,03	1	
VI8 Âge	-0,06	0,09	0,05	-0,16	-0,22	-0,24	1
Niveau d'adoption des MS	0,22	0,28*	-0,17	0,24	0,11	0,25	-0,08

* = p<0,05; ** = p<0,01; *** = p<0,001

Matrice de corrélation – Modèle 3 (Enquêteurs)

	VI 1	VI 2	VI 3	VI 4	VI 5	VI6	V8
VI 1 Avantage relatif	1						
VI 2 Compatibilité	0,45**	1					
VI 3 Complexité	-0,14	-0,18	1				
VI 4 Connaissance des règles	0,22	0,06	-0,05	1			
VI 5 Incitation des supérieurs	0,05	-0,14	-0,05	0,25	1		
VI6 Spécialisation MS	0,06	0,25	-0,15	0,06	0,18	1	
VI8 Âge	0,05	0,00	0,08	-0,10	-0,07	-0,10	1
Niveau d'adoption des MS	0,40**	0,39**	-0,27	0,25	0,15	0,54***	0,03

* = p<0,05; ** = p<0,01; *** = p<0,001

Matrice de corrélation – Modèle 4 (Analystes)

	VI 1	VI 2	VI 3	VI 4	VI 5	VI6	V8
VI 1 Avantage relatif	1						
VI 2 Compatibilité	0,18	1					
VI 3 Complexité	0,01	-0,05	1				
VI 4 Connaissance des règles	0,11	-0,16	-0,23	1			
VI 5 Incitation des supérieurs	0,14	0,01	0,04	0,42***	1		
VI6 Spécialisation MS	0,21	0,12	-0,21	0,26*	-0,01	1	
VI8 Âge	-0,15	-0,01	0,37**	-0,16	-0,12	-0,13	1
Niveau d'adoption des MS	0,14	0,11	0,30*	0,13	0,11	0,11	-0,05

* = $p < 0,05$; ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$