

**Université de Montréal**

**Classification des organisations de la sécurité au Québec**

**Par  
Marie-Eve Diotte**

**École de criminologie  
Facultés des arts et des sciences**

**Mémoire présenté à la faculté des arts sciences en vue de l'obtention du grade  
de maîtrise es science (M.Sc.) en Criminologie**

**Décembre 2006**

**© Marie-Eve Diotte, 2006**



AV

6015

054

2007

V. 018

## AVIS

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

## NOTICE

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

**Université de Montréal  
Facultés des études supérieures**

**Ce mémoire de Maîtrise intitulé :  
Classification des organisations de la sécurité au Québec**

**Présenté par :  
Marie-Eve Diotte**

**À été évalué par un jury composé des personnes suivantes :**

**Stéphane Lemay-Langlois  
Président Rapporteur**

**Maurice Cusson  
Directeur de Recherche**

**Sylvie Archambault  
Membre du Jury**

**Mémoire accepté le : 23-04-07**

## Résumé

Le maintien de la sécurité s'orchestre à travers une multitude d'actions cohérentes qui sont effectuées par une pluralité d'organisations. Ce mémoire propose l'étude des innombrables organismes qui oeuvrent dans le domaine de la sécurité au Québec. Depuis nombre d'années, les auteurs font mention de la présence d'une diversité de milieux et s'accordent à dire qu'il ne suffit plus de parler en terme de privé et de public pour les distinguer. Le besoin de mettre de l'ordre dans cet éparpillement servira de fil conducteur à cette étude.

Dans son essence, le projet vise à produire une classification des différents types d'organisations en se basant sur deux points de distinctions; les modes de contrôles les régissant ainsi que les activités de sécurité effectuées. L'étude s'inscrit dans le cadre d'une perspective sociologique soit; « la sociologie de la police » et s'inspire de nombreux travaux portant sur les composantes de la sécurité.

La démarche de ce travail s'est effectuée en étapes, tout d'abord une base de données répertoriant un nombre important d'organisations fut créée. Par la suite, une première catégorisation s'est effectuée à partir de ces données. Ensuite, l'approfondissement de ces catégories initiales s'est enclenché par l'étude d'un milieu « type » par regroupement. S'en est suivi une analyse comparative des caractéristiques générales associées à chacun de nos groupements. Les résultats de cette dernière étape ont permis de produire une classification finale conduisant à dresser un portrait représentant la diversité des organisations de sécurité présentes sur le territoire québécois.

**Mots clés :** Classification, action de sécurité, mode de contrôle, organisations, sécurité, analyse comparative.

## Summary

Many different organizations work together to provide security as a whole. This report proposes the study of these organizations in Quebec. For many years authors have remarked the existence of a multitude of social environments and have agreed that they can no longer be characterized strictly in terms of private or public. The need to organize this diversity has led to this study.

The project objective is to classify the various types of organizations into two distinct elements: the modes of controls governing them and the security activities (policing). This research is done with a sociological perspective called "the sociology of the police" and is inspired by a multiple of works on security.

This work was done in steps. At first, a database of an important number of organizations was created. An initial categorization by group was performed. This was followed by a second analysis based on the group's "typical" environment. Finally, a comparative analysis of the general characteristics associated to each of the groupings provided the final typology. This typology was undertaken to draw up a profile representing the diversity of the current security organizations in Quebec.

**Keys words:** typology, policing, mode of control, organizations, security, comparative analysis

## Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier mon directeur Monsieur Maurice Cusson, pour ses précieux conseils, pour sa grande disponibilité, ainsi que pour la confiance qu'il m'a accordée. Je me dois aussi de remercier tous ceux et celles qui m'ont si gentiment accueilli dans leur environnement de travail le temps de mes entretiens. Merci à Sylvie Archambault, Jean-Paul Brodeur, Isabelle Duquet et Claude Vigneault pour m'avoir fait profiter de leurs « contacts » sans quoi il m'aurait été difficile d'accéder à certaines organisations. Je ne remercierai jamais assez mes parents qui même d'aussi loin que de ma Côte-Nord natale ont su m'apporter une aide et un soutien constant tout au long de mes études. Merci à Esther Lepage qui m'a généreusement fait profiter de son expertise de la langue française. Merci à Rhéa Dufresne pour son écoute et qui sans même le savoir a été à plusieurs reprises une importante source de référence pour moi. Merci aussi à mon frère qui indirectement, a grandement simplifié mes déplacements pour aller faire mes entrevues. Pour terminer, merci à celui qui partage ma vie quotidienne, Etienne Carrier, pour m'avoir aidé à gérer l'anxiété et les instants de lassitude survenus sporadiquement au cours de ces deux dernières années...

## Table des matières

Résumé .....	iii
Summary.....	iv
Remerciements .....	v
Liste des tableaux et des figures .....	ix
Introduction .....	1
Chapitre 1 : .....	4
État des connaissances portant sur l'organisation de la sécurité .....	4
Remarques introductives .....	4
1. Les modes de contrôle .....	6
1.1 La notion de mode de contrôle .....	6
1.2 La sécurité publique et la sécurité privée .....	7
1.3 Les services internes de sécurité et les entreprises contractuelles.....	10
1.4 Les classifications selon le mode de contrôle .....	13
2. Les actions de sécurité.....	16
2.1 La notion de policing.....	16
2.2 Les classifications selon l'action de sécurité.....	16
3. Proposition initiale d'une classification combinant les modes de contrôle et les actions de sécurité.....	20
3.1 Paramètre 1 : Les modes de contrôle.....	22
Les services de police et administration .....	22
Les services internes de sécurité .....	23
Les entreprises contractuelles .....	23
3.2 Paramètre 2 : Les actions de sécurité .....	23
1) Le renseignement et l'analyse .....	23
2) La prévention .....	25
3) L'investigation.....	26
4) La gestion de crise et les interventions spécialisées .....	26
5) La polyvalence.....	27
3.2.1 Quelques mots sur la répression .....	28
4. Quelques recherches portant sur les milieux de la sécurité .....	29
4.1 Les répertoires des milieux de la pratique en sécurité.....	29
4.2 Les études portant sur les réseaux existants entre les organisations.....	30



Chapitre 2 .....	32
La problématique et la méthodologie .....	32
1. La problématique de recherche.....	32
1.1 Le problème de recherche .....	32
1.2 Les objectifs de la recherche .....	33
Objectif général .....	33
Objectifs spécifiques .....	33
1.3 Le cadre théorique de la recherche.....	34
2 La méthodologie.....	35
2.1 Choix de la méthodologie .....	35
2.2 Population étudiée .....	36
2.3 La sélection des milieux retenus .....	36
2.4 Méthode de cueillette des données.....	37
2.5 Le cadre d'analyse.....	40
2.5.1 Les organisations retenues .....	40
2.5.2 Les éléments d'analyse .....	41
2.5.3 Stratégies adoptées pour l'analyse comparative des caractéristiques des catégories .....	41
Chapitre 3 : .....	42
Présentation des 11 organisations de sécurité explorées .....	42
1) Les services de police et administrations .....	43
1.1 Sécurité Publique de la ville de Saint-Eustache (service de police).....	43
1.2 GRC, division C (Québec) , Section des renseignements criminels et analyses .....	48
1.3 Division Socio-préventive, Sûreté du Québec .....	52
1.4 GRC, division C (Québec), Section des délits commerciaux, faillites frauduleuses.....	55
1.5 GRC, division C (Québec) , Groupe Tactique d'intervention (GTI).....	59
2) Les services internes de sécurité .....	63
2.1 Hydro-Québec .....	63
2.2 Compagnie d'assurance, département des réclamations .....	67
3) Les entreprises contractuelles de sécurité .....	71
3.1 GARDA.....	71
3.2 Soptima inc, consultant en sécurité .....	75
3.3 Securitas .....	79

3.4 Bureau d'enquêtes civiles du Québec (BECQ) .....	81
Chapitre 4 : .....	84
L'analyse comparative des catégories d'organisation .....	84
1. Analyse comparative des catégories en fonctions des dimensions explorées .....	84
1.1 Les missions .....	84
1.2 Les modes d'organisations .....	86
1.2.1 Encadrement des organisations en fonction de leur modalité de contrôle .....	86
1.2.2 La structure interne .....	89
1.3 Les activités de sécurité effectuées, leurs caractéristiques et les principales méthodes utilisées.....	90
1.3.1 La polyvalence.....	90
1.3.3 La prévention .....	94
1.3.4 L'investigation .....	95
1.3.5 La gestion de crise et interventions spécialisées.....	97
Chapitre 5 : .....	100
La classification finale des types d'organisations .....	100
1. Présentation du nouveau tableau .....	100
2. La répartition des 345 milieux à travers les catégories.....	102
2.1 Mise en garde concernant les résultats .....	102
2.2 Remarques concernant les modes de contrôle.....	103
2.3 Remarques concernant les actions de sécurité.....	104
Conclusion.....	107
Références bibliographiques .....	110
Sources électroniques .....	113
Annexe.....	i
Les six niveaux de services .....	i
Liste des 345 milieux répertoriés.....	vi

## Liste des tableaux et des figures

<b>Tableau 1</b> : Inventaire des formes légales de polices .....	15
<b>Tableau 2</b> : Cinq catégories de fonctions des services de sécurité privés, identiques ou similaires à celles de la police.....	19
<b>Tableau 3</b> : Une classification initiale des types d'organisations de sécurité.....	21
<b>Tableau 4</b> : La classification modifiée des organisations de sécurité combinant les différents modes de contrôle et les diverses actions de sécurité.....	101
<b>Tableau 5</b> : Synthèse des caractéristiques attribuables aux modes de contrôles.....	108
<b>Tableau 6</b> : Synthèse de caractéristiques attribuables aux actions de sécurité.....	108
<b>Figure 1</b> : Structure organisationnelle du service de police de la ville de St-Eustache.	44
<b>Figure 2</b> : Structure organisationnelle de l'entreprise GARDA.....	72

# *Introduction*

## Introduction

La sécurité est, jusqu'à un certain point, un besoin inhérent au bon fonctionnement de la vie en société. Le dictionnaire la définit comme étant; « Une situation dans laquelle quelqu'un, quelque chose, n'est exposé à aucun danger, à aucun risque d'agression physique, d'accident, de vol, de détérioration. » (Le petit Larousse 2002 : p. 928) Bien qu'il soit impossible d'assurer une sécurité sans failles pour tout le monde et toutes les situations, celle-ci doit être suffisante pour assurer un niveau acceptable du sentiment de sécurité au sein de la population. Or, qui pourvoit à cette situation et comment cette tranquillité d'esprit est-elle assurée? À ce jour, plusieurs auteurs s'entendent pour dire que le domaine de la sécurité est de plus en plus vaste et s'ordonne à travers une multitude d'organisations et ce à différents niveaux. À titre d'illustration, reprenons les propos de Brodeur issus de son ouvrage « Les visages de la police »;

« Ces activités (de sécurité), sont accomplies par un nombre très considérable de personnes, de groupes et d'organismes dont certaines sont publiques, d'autres sont privées et d'autres encore sont d'une nature hybride. » (Brodeur 2003 : p. 310).

Il est donc tout à fait approprié d'orienter notre mémoire vers l'étude de ces divers types de milieux qui œuvrent dans le domaine de la sécurité intérieure au Québec afin de contribuer entre autres, à la mise en ordre de ceux-ci par l'élaboration d'une classification.

L'utilisation du concept de sécurité « intérieure » sert à délimiter davantage le cadre général dans lequel s'inscrit notre recherche. Nous pouvons définir la sécurité intérieure comme étant : « Un état dans lequel les menaces et les dangers générés par la vie en société et par les membres d'une collectivité sont réduits à peu de choses. » (Cusson 2005 : p.12). Cette définition fait donc référence « aux dangers qui viennent de l'intérieur même de la société; par opposition à la sécurité extérieure qui défend la nation contre les puissances étrangères. » Il y a donc une distinction à faire entre les concepts de sécurité intérieure et extérieure qui, d'un point de vue théorique, semble assez simple à comprendre, mais lorsque transposée à la réalité, celle-ci se brouille quelque peu. En effet, quelques organisations telles que les services frontaliers par exemple, peuvent être considérées comme agissant à la fois au niveau de la

sécurité intérieure et extérieure. Brodeur (2003) a tenté de pallier à ce chevauchement en incluant un « secteur hybride (intérieur/extérieur) », qui consiste à un « métissage » entre les deux pôles. Cependant, pour les fins de la présente étude, la terminologie « intérieure » sert davantage à exclure le domaine militaire et les activités qui en découlent qui sont particulièrement associées au domaine de la sécurité extérieure.

Au cours de ce mémoire, nous nous proposons donc d'étudier les organisations existantes au Québec qui, par leurs actions quotidiennes, contribuent à la sécurité dans le but d'établir une classification de celles-ci. Pour ce faire, nous identifierons à partir de notre base de données et de la littérature pertinente les divers « modes de contrôles » qui peuvent régir les milieux et les différentes « actions de sécurité » qui peuvent être effectuées. (Nous comptons réaliser une classification comportant des catégories combinant simultanément ces deux paramètres.) Une fois ces catégories initiales établies, nous répartirons les 345 milieux\* de sécurité qui constituent notre banque de données en fonction de leur groupe d'appartenance afin de créer un portrait global de la situation. Par la suite, nous approfondirons et mettrons à l'épreuve sur le terrain cette méthode de classement en sélectionnant un milieu par regroupement. Le but de cette démarche est de parvenir à une description suffisamment approfondie de ceux-ci, ce qui nous permettra de procéder à l'analyse comparative des caractéristiques générales de chacun de nos paramètres de classification.

Notre mémoire sera séparé en cinq chapitres. Le premier portera sur la recension des écrits se rapportant à notre objet d'étude. Nous ferons, au cours de celui-ci, état des connaissances actuelles entourant notre sujet de recherche et nous présenterons notre classification initiale en la raccrochant à la littérature.

Au cours du deuxième chapitre la problématique de recherche ainsi que la démarche méthodologique seront expliquées. Cela englobera nos objectifs de recherche, la définition de notre problématique, les dimensions qui seront explorées, l'explication de notre cadre théorique ainsi que notre méthodologie étape par étape.

---

\* La liste des 345 organisations répertoriées se trouve en annexe

Le troisième chapitre sera de nature plus descriptive en servant à la présentation des onze organisations sélectionnées qui représentent chacune des catégories de classification établies initialement.

À partir du quatrième nous entrerons dans la partie plus analytique de notre recherche. En effet celui-ci sera consacré à l'analyse comparative des caractéristiques générales des différentes catégories illustrées à travers la présentation des organisations. Pour ce faire, nous comparerons les similitudes et les divergences des catégories en se rapportant aux dimensions explorées dans la description de nos 11 cas.

Le dernier chapitre conclura notre analyse en présentant une version finale de notre classification incluant des remarques à l'égard de la répartition de l'ensemble des organisations (345) regroupées dans leur catégorie d'appartenance.

*État des connaissances  
sur l'organisation de la  
sécurité*



## Chapitre 1 :

### État des connaissances portant sur l'organisation de la sécurité

#### Remarques introductives

Notre étude a pour cadre général la sécurité intérieure au Québec. Plus précisément, nous étudierons les organisations de sécurité et viserons l'élaboration d'une classification de ceux-ci. En guise de notions introductives de cette recension des écrits, nous proposerons tout d'abord une définition de notre concept central, soit les milieux de sécurité. Cela permettra de bien cerner ce que nous considérons comme tel et d'éviter toute ambiguïté par rapport à notre objet d'étude. Par la suite, nous discuterons de l'utilité d'élaborer une classification. Pour terminer nous exposerons les différents thèmes qui seront abordés au cours de ce chapitre.

Nous avons choisi de définir les milieux de la sécurité de la manière suivante :

« Une organisation de sécurité intérieure réunit des professionnels, situés en première ligne ayant pour mission d'assurer la sécurité des personnes et des biens tout en étant soumis à une obligation de légalité et d'équité. » (Diotte et Cusson 2005 p.12)

Mentionnons que nous ne ferons pas de distinction entre l'utilisation des termes « milieux » et « organisations » que nous considérons comme étant synonymes. Afin d'assurer une compréhension adéquate des terminologies employées, voici quelques remarques concernant cette définition, suivant celles proposées dans le document précité. En premier lieu, le terme « professionnels » sert à désigner les personnes qui contribuent, de par leurs actions et leurs expertises, à la sécurité dans un cadre d'un travail. Cela exclut donc toutes formes de contrôles sociaux informels assurés par des citoyens, par les membres d'une famille ou encore par les professeurs en milieu scolaire. En deuxième lieu, l'expression « situés en première ligne » sert à cibler les milieux qui agissent de manière plus directe sur la sécurité, qui sont près des événements. Donc, celle-ci écarte le système judiciaire, carcéral, les services correctionnels,

qui interviennent de manière relativement éloignée des événements. Nous considérons ces derniers comme des intervenants de deuxième ligne. En troisième lieu le terme « légalité » indique que les types d'organisations illégales tels que la mafia seront écartés. Bien que ces groupes posent sans aucun doute des actions afin d'assurer la sécurité de leur groupe, de leurs membres et de leurs activités, nous ne pourrions pas les considérer dans la présente étude, puisque leurs actes servent à des fins criminelles et sortent de ce que nous pourrions appeler le cadre formel de la sécurité tel que nous nous proposons d'étudier, en se rapprochant, selon notre optique, davantage des contrôles sociaux informels.

Comme nous allons démontrer dans le cadre de cette recension des écrits, il existe plusieurs types de milieux de sécurité. En effet, nous découvrirons que ces derniers peuvent être contrôlés de diverses façons et qu'ils peuvent exercer quotidiennement différentes actions qui contribuent à la sécurité. Nous pouvons donc avoir de la difficulté à s'y retrouver face à cette multitude d'organisations. C'est l'une des raisons pour laquelle dans son essence, notre projet vise à établir et à approfondir une classification regroupant les différentes catégories de milieux existants.

Le terme classification peut être défini comme étant une : « Distribution par classes, par catégories, selon un certain ordre et une certaine méthode. » (Petit Larousse 2002, p. 224). Il peut y avoir plusieurs façons de classer un même objet tout dépendant de la caractéristique de base utilisée. Prenons l'exemple des homicides, nous pouvons les classer de manière générale tels que l'ont fait Cusson, Beaulieu et Cusson (2003) en identifiant six types d'homicides distinctifs. En contre partie, les homicides peuvent aussi être classifiés en fonction des diverses motivations du meurtrier ou encore des caractéristiques des victimes. Pour notre part, nous avons choisi de combiner simultanément deux paramètres pour élaborer notre classification, soit le mode de contrôle et l'action de sécurité.

L'idée de classer, de créer des catégories, c'est en fait; «opérer empiriquement des regroupements d'objets étudiés en fonction de leur ressemblance » (Degenne : 2005 p.714). Cette façon de procéder permet de traiter un ensemble de données et les catégories créées permettent de connaître l'éventail des différents types ou formes que peut prendre un objet d'étude. Dans ce mémoire la classification permettra de traiter un nombre important de milieux différents en créant des regroupements en fonction de caractéristiques similaires.

La recension des écrits sera divisée en quatre parties. La première section sera consacrée aux modes de contrôle. Au cours de celle-ci, nous aborderons la populaire dichotomie opposant la sécurité publique et la sécurité privée. Dans la même veine, nous traiterons d'une autre distinction populaire, soit les services internes de sécurité et les entreprises qui offrent des services de sécurité à contrat. Pour terminer, nous allons présenter et commenter deux exemples de classification construite sur la base des modes de contrôle.

La deuxième section sera réservée aux actions de sécurité. Une première partie portera sur la notion de « policing ». Par la suite, nous allons, tout comme pour les modes de contrôle, donner deux exemples de classification basée, cette fois-ci, sur les actions de sécurité.

La troisième partie sera une synthèse des deux premières au cours de laquelle nous allons apporter notre vision initiale d'une méthode de classement pouvant regrouper ces deux notions. Celle-ci découlera à la fois des remarques que nous aurons proposées suite à l'étude des classifications sélectionnées, de la littérature pertinente et d'une exploration préliminaire de l'ensemble des organisations de sécurité que nous avons répertorié en début de projet.

Dans la quatrième et dernière section, nous aborderons brièvement quelques études récentes portant sur les milieux de la sécurité, tels que les répertoires de milieux de la sécurité et les études de réseaux de sécurité.

## **1. Les modes de contrôle**

### **1.1 La notion de mode de contrôle**

Spontanément, le mode de contrôle fait référence à la manière dont les milieux sont contrôlés, à savoir les autorités dont ils relèvent. L'univers actuel de la sécurité est assumé par une multitude de milieux dont l'organisation n'est pas attribuable à une seule modalité de contrôle. Dupont (2003 p. 12) rapporte le concept de « gouvernance nodale », développé par Shearing et ses collaborateurs, servant à désigner « le pluralisme qui caractérise la sécurité intérieure et ses différents modes d'organisation. »

L'exemple le plus connu de distinction des modes de contrôle est, sans aucun doute, la typologie opposant les organisations publiques, privées et parapubliques. Cette dernière catégorie peut revêtir différentes appellations telles que semi-privé/public ou encore d'hybride. Or, comme nous le verrons dans la partie suivante, l'utilisation de ces termes engendre avec

l'état actuel des choses, une ambiguïté considérable puisque les différentes organisations, principalement celles qui se trouvent dans le secteur médian (hybride), peuvent être associées davantage au privé ou au public. Prenons l'exemple d'un service de sécurité au sein d'une industrie privée par rapport à un autre dans une compagnie appartenant à l'État, ce dernier est beaucoup plus lié à la sphère publique que le premier. Or, étant depuis longtemps utilisé pour représenter l'organisation de la sécurité, il importe de porter une attention particulière à la dichotomie initiale privée versus publique ainsi qu'à son évolution vers une distinction entre les entreprises offrant des services de sécurité de manière contractuelle et les services internes de sécurité propres à une organisation, d'où résulte en partie, la création du secteur médian.

## **1.2 La sécurité publique et la sécurité privée**

La distinction entre la sécurité publique et privée s'avère être la plus ancienne classification du domaine basée sur les modes de contrôle. À ce propos, Shearing et Stenning (1987), mentionnent que « La dichotomie privé/public a diversement structuré l'espace à travers l'histoire et elle a été un instrument puissant de légitimation. » (Brodeur 2003 : p.337).

Les services publics et privés, pris de manière générale, se distinguent par certaines caractéristiques. En effet, Spitzer et Scull (1977, cités dans Fourcaudot 1988 : p.12) ont distingué « les initiatives privées et publiques de contrôle du crime »; celles-ci peuvent être considérées comme des éléments de base pour différencier la présente dichotomie. En ce qui concerne les services publics de contrôle, ils établissent trois caractéristiques distinctives : premièrement, ils mentionnent le fait qu'ils sont « supportés par la taxation », deuxièmement, qu'ils sont « organisés de façon bureaucratique » et troisièmement, qu'ils sont « appliqués directement par des fonctionnaires travaillant à temps plein pour l'État ». En ce qui a trait aux formes privées, elles se distinguent tout d'abord par leur « attribution dans un marché de relation contractuelle », par la suite, il s'agit de « services et mesures offerts volontairement ou par obligation envers la communauté » (ex. travaux compensatoires) et pour terminer, elles n'ont pas un « mode de contrôle organisé et directement implanté par une entité monopoliste » (ex. l'État).

Quoiqu'elles soient intéressantes, nous avons tout de même une réserve à émettre en ce qui concerne les caractéristiques mentionnées. Elle concerne la deuxième caractéristique des services publics, soit le type d'organisation bureaucratique. Suivant la définition du

dictionnaire Le petit Larousse (p.160), la bureaucratie peut être définie comme étant « le pouvoir d'un appareil administratif », ce qui inclut aussi à notre avis, les entreprises privées qui sont habituellement aussi dirigées par un appareil administratif de plus petite envergure, mais qui a tout de même un pouvoir administratif sur l'entreprise. Donc, l'organisation de type bureaucratique peut être appliquée autant à des organisations privées qu'à des organisations publiques. Bien que ces distinctions ne coïncident pas vraiment avec notre sujet d'étude, car elles s'étendent à une trop grande portée puisqu'il est question de « contrôle du crime » ce qui, pour les auteurs incluait aussi les mesures carcérales, ce que nous avons volontairement exclu de notre étude, nous avons tout de même jugé important de débiter par elles pour situer notre sujet.

Nous avons donc trouvé dans la littérature une autre distinction entre la sécurité privée et publique qui s'applique davantage au cadre de notre étude. Une organisation de sécurité privée, y est définie comme suit:

« Ne s'intéresse qu'aux besoins du client tels qu'il les définit lui-même. »  
« Se caractérise par un désir motivé par le profit, de répondre à ses souhaits et par une mission circonscrite : assurer la sécurité de tel site, personne ou de tel réseau. » (Cusson, 1998 : p. 32)

Pour ce qui est d'une organisation de sécurité publique, elle :

« Assume des responsabilités plus étendues et plus diffuses ; elle étend son parapluie protecteur à toute la collectivité et fait respecter partout les lois en appréhendant les délinquants et en les traduisant en justice. » (Cusson, 1998 : p. 32)

Suivant les caractéristiques mentionnées, nous avons choisi de développer une définition personnelle de la sécurité publique soit : L'ensemble des activités et des mesures effectuées afin d'assurer la sécurité et le respect des lois, pour l'ensemble de la collectivité le tout étant essentiellement assumé par l'État. Pour ce qui est de la sécurité privée, nous allons adhérer à la définition adoptée par le Ministère de la Sécurité Publique dans le Livre blanc de la sécurité privée qui s'inscrit comme suit :

« La sécurité privée correspond à l'ensemble des activités, des services, des mesures et des dispositifs, destinés à la protection des biens, des renseignements et des personnes et qui sont offerts et assurés dans le cadre d'un marché privé. »

Il est à noter que l'inspiration de cette définition provient de celle élaborée par Martine Fourcaudot (1988).

Bien que nous ayons maintes fois utilisé les termes privé et public pour faire état des différents types de milieux de sécurité, les auteurs semblent s'entendre sur le fait qu'ils ne suffisent pas pour catégoriser adéquatement l'ensemble des organisations. À ce sujet, Dupont rapporte que Bayley et Shearing (2001) font référence au concept de « multilatéralisation » (Dupont 2003 p.12) pour parler de la variété d'offre et de demande de service sécurité qui structure actuellement la sécurité intérieure. Résultant de ce fait, ces mêmes auteurs mentionnent que cet assemblage d'organisation de sécurité fait en sorte que nous surmontons désormais la dichotomie privée / publique.

Dans le même ordre d'idées, Brodeur stipule qu'« on s'accorde pour reconnaître que le privé et le public n'obéissent pas à une logique dichotomique, mais que ces notions constituent une polarité » (1988, p. 395) (agence de sécurité privée à contrat, par opposition aux corps de police nationale). Entre ces deux pôles se trouvent donc d'autres types de milieux qui ne sont pas totalement privés ou publics. Comme nous l'avons mentionné précédemment, cette partie centrale du pôle peut porter différentes appellations, certains parlent de service interne de sécurité, d'autres du secteur hybride et d'autres de service semi-privé ou semi-public. Cependant, nous pouvons difficilement tracer une ligne bien définie pour parler de ce secteur.

Pour toutes ces raisons, nous adhérons à l'idée que de distinguer les milieux de la sécurité en terme de privé et public devient une tâche un peu trop ardue à travers de laquelle il devient difficile de s'y retrouver. Maintenant passons à une autre distinction populaire qui renvoie à la notion de mode de contrôle et qui est apparue à l'époque justement pour palier à la simplicité non représentative de la dichotomie privée/publique.

### **1.3 Les services internes de sécurité et les entreprises contractuelles**

Depuis, plusieurs années, des auteurs s'entendent sur le fait que la sécurité « privée » connaît une expansion considérable et offre une gamme de service importante. (Ocqueteau, 1986, Degailier 1998, Shearing et Stenning 1987) La dissociation entre les services internes de sécurité et les entreprises contractuelles de sécurité constitue une distinction majeure de la sphère privée reprise par plusieurs auteurs. (Fourcaudot 1988, Hess et Wroblski 1996, Cusson 1998, Brodeur 2003)

Afin de nous éclairer sur ce point, nous avons choisi tout d'abord de présenter les propos de Hess et Wroblski (1996, p : 37). Ceux-ci mentionnent que dans le domaine de la sécurité privée, nous retrouvons les « proprietary services (in-house agencies) » et les « contract services ». Ils définissent les premiers comme étant : « directly hired and controlled by the compagny or organization. » et les seconds : « Outside firms or individuals who provide security services for a fee. » Ces auteurs complètent leur comparaison en faisant état des avantages et des désavantages de chacun.

En ce qui a trait au « proprietary services », les principaux avantages mentionnés sont : la loyauté des employés, la motivation découlant de la probabilité d'obtenir une promotion, la connaissance approfondie de l'organisation, de ses activités et du personnel. Or, ce dernier avantage peut, en contre partie, devenir un désavantage. En effet, cette familiarité peut rendre inefficace pour détecter les cas de corruption puisque les individus sont trop impliqués dans le milieu et peuvent devenir moins objectifs ou encore réticents à dénoncer des collègues de travail avec qui ils peuvent entretenir des relations d'amitié. D'autres inconvénients mentionnés : le service « interne » engendre un fardeau administratif de plus à l'organisation et des coûts importants pour être maintenu.

Pour ce qui est des « contracts services », le premier avantage est qu'il coûte beaucoup moins cher d'engager du personnel qui relève d'une autre entreprise puisque l'organisation n'a pas à leur offrir des avantages sociaux, des assurances et de la formation le tout étant assumé par l'entreprise qui offre le service. À ce propos, les auteurs mentionnent que les coûts sont réduits d'environ 20% lorsque l'on fait affaire avec des agences contractuelles. De plus, habituellement ces entreprises offrent une plus grande flexibilité pour s'adapter aux besoins changeants. (Plus d'équipement, plus de personnel). Pour terminer, les employés, ne faisant pas partie intégrante de l'organisation sont souvent beaucoup plus objectifs. En contre partie, les

auteurs mentionnent comme principaux désavantages qu'il peut arriver que les employés n'aient pas de formation adéquate pour offrir un service de haute qualité car l'entreprise contractuelle voulant faire un maximum de profit peut ne pas vouloir investir trop dans la formation, De plus, il se peut que les dirigeants de l'entreprise n'effectuent pas une supervision convenable de leurs employés, car ils se trouvent relativement loin, n'étant pas eux-mêmes sur les lieux, au sein de l'organisation qui les emploie.

Nous constatons donc que les deux types de services possèdent leurs points forts et leurs points faibles. Nous croyons que les organisations concernées doivent évaluer adéquatement leurs besoins et voir ce qui leur convient le plus. Nous supposons qu'une grande organisation, qui possède beaucoup de moyens et qui a des besoins majeurs peut se voir plus enclin à investir dans un « proprietary service ».

Nous, nous retrouvons donc avec deux dynamiques organisationnelles complètement différentes. Les premiers sont des services de sécurité qui se trouvent à l'intérieur d'une organisation qui œuvrent dans un domaine autre que celui de la sécurité, prenons l'exemple du service interne qui assure la sécurité chez Hydro-Québec. Ces services internes de sécurité ont un mandat bien spécifique, celui de répondre aux besoins de sécurité de l'organisation auxquels ils appartiennent.

Les deuxièmes sont en fait des entreprises qui offrent un ou plusieurs services de sécurité pour répondre aux besoins de leurs clients. Les clients peuvent être des particuliers ou des entreprises qui décident d'engager à contrat des spécialistes du domaine de la sécurité, soit pour régler un problème : par exemple trouver le coupable des vols à l'interne ou encore, engagent des agents qui proviennent de ces entreprises pour se charger de surveiller ou de contrôler l'accès à un lieu à court ou à long terme.

À ces propos, nous aimerions ajouter quelques notions concernant les agences contractuelles. Nous avons trouvé sur le site du ministère de la Sécurité Publique une définition de ce qu'est une agence d'investigation ou de sécurité (entreprise contractuelle). Il s'agit de « toute personne qui, moyennant rémunération, agit comme détective, fait la recherche d'infractions, recueille ou fournit des renseignements sur le caractère ou la conduite d'autrui ou fournit des services de gardiens ou surveillants. » (MSP, Site Internet).

Ces agences sont réglementées depuis 1962 par la « Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité ». C'est le MSP qui est responsable de cette loi et des règlements qui en découlent.



Cette dernière prévoit entre autres qu'elles sont dans l'obligation de détenir un permis délivré par le MSP pour œuvrer de manière légale dans ce secteur d'activité (art. 2). Ce genre de disposition n'existe pas encore à ce jour pour les services internes de sécurité dont nous avons précédemment parlé. Il est donc beaucoup plus difficile de connaître le nombre exact des services internes existants.

Il s'est produit tout récemment, soit en juin 2006, d'importants changements au niveau législatif concernant le domaine de la sécurité. En effet, depuis plusieurs années, certains individus travaillaient pour faire valoir certaines recommandations qui avaient pour but de réviser la vieille loi de 1962. C'est ce qui a entraîné le ministère de la Sécurité Publique à produire le « Livre blanc de la sécurité privée » en 2003 qui avait pour but de faire état de la situation actuelle en matière de sécurité dite « privée ». Suite à la sortie de ce document, des commissions parlementaires et d'autres rencontres entre le ministère, les représentants des corps et des syndicats policiers ainsi que des représentants du secteur privés ont eu lieu et ont donné naissance au projet de loi 88. Dans celui-ci se trouve l'ensemble des propositions de modifications qui devraient être faites au niveau législatif pour que la loi soit plus adaptée à la situation actuelle, qu'elle réponde davantage au besoin d'encadrement de cette sphère d'activité. Le but de réviser la loi n'était pas simplement d'offrir un meilleur encadrement du domaine de la sécurité, mais aussi d'accroître sa reconnaissance professionnelle au sein du public, et de protéger davantage les clients des dangers découlant de l'inexpérience de certains individus qui pourraient encore aujourd'hui se glisser dans le système en s'improvisant experts de la sécurité. Nous pourrions constater, à moyen terme, l'impact qu'aura eu l'adoption, de ce projet de loi.

En outre, il nous a été possible de retrouver sur le site Internet du même ministère, un répertoire des agences contractuelles du Québec. En consultant celui-ci, nous avons observé la distinction de trois catégories d'agences en fonction des activités qu'elles effectuent. Tout d'abord, il y a celles qui offrent exclusivement des services d'investigations, par la suite, celles qui se spécialisent dans les services de sécurité (gardiennage, prévention) et celles qui font parallèlement de la «sécurité» et de «l'investigation», donc que nous pourrions considérer comme étant polyvalentes.

#### **1.4 Les classifications selon le mode de contrôle**

Nous allons maintenant présenter deux exemples de classification du domaine de la sécurité construite sur la base des modes de contrôle et que nous avons retrouvés dans la littérature.

##### **La classification de Crawford**

La classification qui suit nous provient d'Angleterre et a été produite par Adam Crawford (2003). Elle est effectuée sur la base des modes de contrôle qui régissent les organisations de sécurité. Selon l'auteur, le domaine peut être représenté au moyen de cinq catégories.

La première qu'il nomme « Home Office police forces » comprend des organisations telles que : les services de police et les services nationaux de renseignement.

La deuxième catégorie porte l'appellation « Specialist policing bodies » et comprend l'ensemble des services spécialisés qui assurent la sécurité de l'État et ce, à différents niveaux. (Douanes, agence des revenus, sécurité des transport)

La troisième se nomme « Municipal policing ». Elle englobe les services municipaux mis sur pied pour veiller à la sécurité.

La catégorie suivante fait référence au « Civilian policing ». Crawford a choisi d'inclure le contrôle social assuré par les citoyens, telles que la vigilance et la surveillance. Par exemple, si un individu sait que son voisin est parti en voyage, il surveillera de manière informelle, la maison vacante et se chargera d'appeler la police si quelqu'un tente de s'y introduire.

Pour terminer, la cinquième catégorie se nomme « Commercial policing » et désigne entre autre les services privés d'enquête et d'agents de sécurité. De plus, elle comprend les installations d'équipements de surveillance, caméras et/ou autres dispositifs.

Nous croyons que cette classification comporte certains points forts. Par exemple, nous pouvons constater que l'auteur a choisi de s'éloigner des termes sécurité privée et publique, en nous offrant des distinctions intéressantes à l'intérieur de ces sphères. En effet, nous remarquons que les trois premières catégories de cette classification comprennent des organisations qui relèvent de l'autorité de l'État, mais à des niveaux différents. Les premiers niveaux concernent les services policiers, les deuxièmes se rattachent davantage à des

organisations que l'on pourrait appeler para-gouvernementale et les troisièmes relèvent des municipalités.

Cependant cette classification comporte aussi à notre avis quelques points qui méritent d'être soulignés. Premièrement, la définition que nous avons choisie d'utiliser concernant les milieux de sécurité exclut les contrôles sociaux informels puisqu'ils dépendent du bon vouloir des citoyens et ne peuvent cadrer dans une étude telle que la nôtre. Donc, la quatrième catégorie de cette classification ne coïncide pas avec notre représentation des milieux de la sécurité en dépassant les limites de notre objet d'étude qui se concentrent sur les « professionnels » qui œuvrent dans le domaine. Deuxièmement, l'auteur ne parle pas des services de sécurité internes. Pourtant ceux-ci occupent une grande place dans le monde de la sécurité. Peut-être inclut-il ce genre de service à la dernière catégorie de sa typologie, or si c'est le cas, il ne tient pas compte de la distinction essentielle entre les services internes et les entreprises contractuelles.

### **La classification de Brodeur**

Dans son livre « Les visages de la police » Brodeur nous propose un « inventaire des formes légales de police », qui catégorise la sécurité en fonction des modes de contrôle (privé et public) et des lieux d'application (sécurité intérieure, sécurité extérieure). Nous avons reproduit le tableau synthèse, qui se trouve en page 358 de l'ouvrage, afin de rendre plus compréhensibles les commentaires qui vont suivre.

**Tableau 1 : Inventaire des formes légales de polices**

	Public	Hybride Public/privé	Privé
<b>Sécurité Intérieure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- forces policières</li> <li>- corps spécialisés</li> <li>  Enquête</li> <li>  Maintien de l'ordre</li> <li>  Renseignement</li> <li>  Lutte contre les trafics</li> <li>- police militarisée</li> <li>- services fonctionnellement policiers               <ul style="list-style-type: none"> <li>- en tenue</li> <li>- en civil</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informateurs</li> <li>- Policiers hors fonction</li> <li>- Action communautaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agences multi-fonctionnelles</li> <li>- Agences spécialisées</li> <li>  Gardiennage</li> <li>  Enquête</li> <li>  Agences intégrées</li> <li>  Équipement</li> <li>  Armes</li> <li>  Sécurité des communications</li> </ul>
<b>Hybrides (Intérieure/extérieure)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Douanes et accises</li> <li>- Garde-frontières</li> <li>- Gardes côtière</li> <li>- Police militaire</li> <li>- Militaires en mission de maintien de la paix</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sources de renseignement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Multinationales de la sécurité</li> <li>- Banques de données privées</li> </ul>
<b>Sécurité extérieure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- HUMINT (services de renseignement)</li> <li>- SIGINT (interception des télécommunications)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sources de renseignement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercenaires</li> </ul>

*\*Sources : Les visages de la police (2003), J-P Brodeur, p.358*

Nous commencerons par énoncer ce que nous considérons comme étant des points forts de cette classification. Tout d'abord, nous trouvons intéressant que l'auteur ait placé certaines organisations au sein de sa classification car cela rend cette dernière plus concrète. De plus, elle nous renseigne sur les différents types d'actions de sécurité en distinguant les divers corps spécialisés dans les services de police et les agences privées spécialisées, ce qui se rapproche de notre propre conception qui sera exposé prochainement.

Cependant, le premier reproche que nous pouvons formuler à l'égard de cette classification est lié au fait que nous n'y retrouvons pas de services internes de sécurité, ce qui peut à notre avis, rendre ce classement incomplet. Ce type de service aurait pu être classé selon nous, sous la catégorie hybride (privée/publique).

Le fait de distinguer la sécurité intérieure et extérieure peut être intéressant. Or, comme nous l'avons mentionné dans l'introduction de ce mémoire, nous avons opté de ne pas

s'attarder sur ce point, le terme intérieur servant davantage à exclure ce qui relève du domaine militaire.

## **2. Les actions de sécurité**

### **2.1 La notion de policing**

Nous ne pouvons parler d'action de sécurité sans tout d'abord faire état de ce que signifie le terme « policing ». Afin de bien comprendre ce qu'il signifie, il importe rapporter une première distinction entre le mot « police » et « policing » énoncé par Brodeur (2003 p. 309). Le mot « police » peut être défini selon cet auteur comme étant : « Une organisation constituée par un groupe de personnes - les policiers – qui est chargée de diverses fonctions afférentes au contrôle social. » Pour sa part, le « policing » réfère « aux activités qui sont déployées pour assurer la régulation sociale et l'application des lois pénales. » Ce terme anglais a donc l'avantage d'offrir une distinction entre la police comme organisation et les activités qui doivent être effectuées dans le domaine de la sécurité. Cette distinction, telle quelle, n'existe pas dans la langue française. « En Français, le même mot ( police) est utilisé pour désigner autant l'organisation que son activité. » (Brodeur 2003 p. 309). Donc, pour nous, l'expression « action de sécurité » est utilisée comme synonyme au terme anglais « policing ». Il s'agit de l'ensemble des types d'activités qui sont effectuées quotidiennement par différents acteurs et qui contribuent de près au maintien de la sécurité. Certains auteurs ce sont déjà attardés à définir les activités « policières ». (Brodeur 2003, Monjardet 1996) Maintenant que cette première distinction d'ordre linguistique est établie, nous allons présenter tout comme nous l'avons fait pour les modes de contrôle, deux exemples de classification qui tentent cette fois-ci d'étayer quelles sont les différentes activités qui peuvent être effectuées par les différents acteurs.

### **2.2 Les classifications selon l'action de sécurité**

Nous allons débiter par la présentation de la méthode de classement de Rigakos qui se veut être une synthèse des actions et par la suite, nous allons enchaîner avec la classification de Murray et McKim.

## **La classification de Rigakos**

Nous retrouvons dans la classification de Rigakos (2005) cinq catégories d'actions de sécurité.

La première porte le nom de « Polemic », elle fait référence aux activités de répression qui peuvent être effectuées en usant d'armes et/ou de force.

La deuxième catégorie de cette classification se nomme « Sentry-Dataveillant », nous y retrouvons, l'activité de renseignement et l'utilisation de technologie de surveillance (caméras, contrôle d'accès) que l'auteur considère comme étant des outils servant à recueillir et compiler des renseignements.

La troisième se nomme « Investigative » qui, bien entendu, fait référence aux enquêtes : actions réactives dans le but de résoudre un crime commis.

La quatrième catégorie « Patrol » sous-entend les activités de surveillance faites par la patrouille.

Pour terminer, la cinquième catégorie « Civic Sumptuary » fait référence à l'ensemble des lois normatives présentes sur un territoire. Il y inclus un continuum de règles qui part des « sumptuary laws » qu'il définit comme étant les lois qui réglementent les achats de biens allant jusqu'à l'influence morale attribuable aux agents de contrôle sociaux tels que la famille, l'église et les écoles. De plus, il y inclut aussi les activités de sécurité effectuées par des contractuels, par exemple, lors d'événements spéciaux ou encore les endroits possédant leur propre service de sécurité. Cette dernière semble donc être un genre de catégorie générale servant à englober divers moyens de contrôles sociaux.

Nous allons formuler deux remarques à l'égard de ces catégories. En premier lieu, nous trouvons quelque peu original que la deuxième catégorie combine le renseignement et les nouvelles technologies de surveillance. Bien que les caméras de surveillance et les contrôles d'accès puissent devenir des sources d'informations intéressantes dans la production de renseignement, il s'avère qu'elles sont, à notre avis, davantage des moyens de prévention de la criminalité qui visent à dissuader le délinquant potentiel. Donc, nous considérons que ces nouvelles technologies de surveillance se lient davantage à la quatrième catégorie « Patrol ». En effet, les caméras peuvent en quelque sorte remplacer « l'œil » d'un patrouilleur, donc il serait beaucoup plus logique à notre avis de les combiner dans une même catégorie.

En deuxième lieu, dans la dernière catégorie l'auteur a inclus beaucoup d'actions de nature bien différente. Prenons par exemple les contrôles sociaux informels assurés par les parents ou l'école et les services de sécurité qui sont engagés pour assurer la sécurité lors d'événements spéciaux. Nous convenons qu'il s'agit d'activités bien différentes, la première relevant davantage de la notion de contrôle social effectué de manière informelle, qui par ailleurs ne fait pas partie du présent objet d'étude, et la deuxième, du maintien de l'ordre assuré par des entreprises contractuelles. De plus, nous constatons que cette catégorie comprend aussi les organisations qui ont des services internes de sécurité, ce qui nous semble être davantage un mode de contrôle qu'une action en soi.

Nous concluons donc ces remarques en mentionnant, qu'à notre avis, cette méthode de classement bien qu'elle soit une bonne tentative, en plus de s'éloigner complètement de la catégorisation privée/publique, n'est pas suffisante pour étayer de manière ordonnée les diverses actions qui s'effectuent dans le domaine de la sécurité.

### **Classification de Murray et McKim**

Les auteurs de la prochaine classification que nous avons choisis de présenter, à la différence de la précédente, n'avaient pas pour but de catégoriser l'ensemble des activités qui peuvent coexister dans l'univers de la sécurité. Ils ont plutôt tenté de dégager les actions qui sont similaires ou identiques dans la sphère publique (les policiers) et la sphère privée. Le tableau 2 (en page suivante), provient du texte « Police et services de sécurité privés : Document d'orientation » (Murray et McKim 2002) et nous avons jugé bon de le retranscrire pour simplifier l'explication de cette typologie. Les raisons qui nous ont poussées à préconiser cette typologie à une autre sont bien simples. Tout d'abord, parce qu'elle fait état de diverses actions qui sont tout à fait à propos. Par la suite, parce que nous trouvons qu'elle vient démontrer une fois de plus qu'il est de plus en plus difficile d'utiliser les notions de privé et de public pour représenter le domaine de la sécurité, car même au niveau des activités, plusieurs peuvent être effectuées simultanément par les deux modes de contrôle. Ce qui justifie encore une fois le besoin de trouver une méthode de classement plus adéquate.

**Tableau 2 : Cinq catégories de fonctions des services de sécurité privés, identiques ou similaires à celles de la police**

Fonction	Activités
<b>Enquêtes judiciaires</b>	Enquêter sur des incidents financiers et des cas de fraudes spécialisées
<b>Sécurité des entreprises</b>	Protéger des opérations complexes, prévenir les crimes contre des sociétés et effectuer des enquêtes internes
<b>Enquêtes sur des particuliers</b>	Effectuer des enquêtes générales au civil
<b>Services de sécurité renforcés</b>	Empêcher activement les crimes, effectuer des patrouilles limitées, faire exécuter des règlements dans le cadre d'un contrat avec une autorité locale
<b>Gardes stationnaires</b>	Veiller à la sécurité de biens, limiter les pertes et contrôler l'accès à des bâtiments et à des lieux.

\*Source : Murray et McKim 2002

Dans ce tableau, nous retrouvons cinq catégories d'actions qui, à des niveaux différents, chevauchent autant le domaine public que privé. Bien entendu, la répartition de ces actions se fait de manière plutôt informelle dans l'univers de la sécurité. Prenons par exemple la dernière catégorie : « les gardes stationnaires », bien qu'il puisse arriver que des policiers soient mandatés d'assurer le contrôle d'accès à un lieu, de facto il est beaucoup plus fréquent de voir des agents de sécurité provenant d'entreprises contractuelles pourvoir à cette tâche. Par ailleurs, nous aimerions souligner ce qui pourrait être une petite lacune dans l'étayement des types d'actions : les auteurs ne mentionnent pas les activités de renseignement qui constituent une activité prépondérante dans le domaine de la sécurité, la compilation et l'analyse de renseignements qui s'effectuent autant dans la sphère privée que dans le public. Bien que les entreprises de nature privée n'aient pas accès aux banques de données de renseignements criminels des corps policiers, cela n'empêche pas qu'ils génèrent bon nombre d'informations



portant sur des situations ou des individus qui poursuivent le même objectif dans les deux sphères.

Suite à l'examen de ce type de classification, nous en venons à la conclusion qu'il est difficile de représenter adéquatement le domaine de la sécurité dans son ensemble, en se basant uniquement sur les types d'actions qui peuvent être effectués. Nous allons donc présenter dans la prochaine section, en se basant sur tout ce qui vient d'être abordé, un moyen de classification qui pourrait contrer les lacunes ci-haut mentionnées qui combinent à la fois les modes de contrôle et les actions de sécurité.

### **3. Proposition initiale d'une classification combinant les modes de contrôle et les actions de sécurité**

Suite à l'étude des différentes classifications, de leurs points forts et de ce que nous considérons être des lacunes, nous en sommes venus à la conclusion qu'une classification qui combinerait à la fois les modes de contrôle et les actions de sécurité pourrait être un bon point de départ pour catégoriser les différents milieux de sécurité. Nous allons donc présenter et expliquer une idée de classification qui se base sur ces deux paramètres. Le tableau 3 représente cette conception de base. À noter que cette proposition découle non seulement de l'étude de la littérature, mais provient aussi d'une première analyse des milieux de sécurité qui ont été répertoriés lorsque nous avons construit notre banque de données. Voici donc le schéma de notre classification qui se trouve encore à l'état hypothétique et qui est utilisé à ce stade-ci pour compléter notre exposé de la littérature.

**Tableau 3 : Une classification initiale des types d'organisations de sécurité**

		Modes de contrôle		
		Les services de police et Administration	Les services Internes de sécurité	Les entreprises contractuelles
A C T I O N S  D E  S É C U R I T É	<i>Organisations polyvalentes</i>	GRC, SQ, SPVM Polices municipales Sécurité des transports ASFC	Service de sécurité d'Hydro-Québec	GARDA Sécurité Kolossal
	<i>Renseignement et Analyse</i>	(GRC) Renseignement criminels et analyses  SCRS		Les consultants en sécurité
	<i>Prévention et Surveillance</i>	Tandem Montréal		Gardiennage Équipements de sécurité
	<i>Investigation</i>	Sections spécialisées dans les investigations (police)	VISA Les compagnies d'assurances	Bureaux d'enquêtes privés
	<i>Gestion de crise et Interventions spécialisées</i>	Groupe tactique d'intervention		

Nous avons choisi de présenter cette classification sous forme de tableau afin de simplifier son explication. Nous avons identifié trois catégories distinctes de « modes de contrôle » que nous avons placé sur la ligne supérieure du tableau, soit les services de police et les administrations, les services internes de sécurité et les entreprises contractuelles. La colonne située sur la gauche du tableau comporte les diverses actions de sécurité. Nous les avons réparties en cinq catégories, le renseignement et l'analyse, la prévention et la surveillance, l'investigation, la gestion de crise et interventions spécialisée et pour terminer nous avons ajouté une catégorie polyvalente pour rendre compte des organisations qui effectuent quotidiennement plus d'une des activités mentionnées. Nous allons maintenant approfondir les deux paramètres de notre classification en débutant par les modes de contrôle.

### **3.1 Paramètre 1 : Les modes de contrôle**

Nous avons, dans la première section de cette revue de littérature, défini ce qu'était la notion de mode de contrôle, il n'est donc pas nécessaire de s'étendre sur le sujet. Nous allons plutôt nous attarder aux différents regroupements qui ont été utilisés pour former ce premier paramètre de classification. Nous avons pu identifier quatre modes de contrôle soit les services de polices, les administrations, les services internes et les entreprises contractuelles. Nous avons cependant regroupé les deux premiers dans une seule et même catégorie pour donner un total de trois types. La raison pour laquelle nous avons choisi de joindre les services de police et les administrations est que ces deux modes relèvent d'une entité gouvernementale, soit fédérale, provinciale ou municipale. Rappelons qu'il ne s'agit que d'une classification de base qui pourrait évoluer avec les résultats de la présente recherche.

#### **Les services de police et administration**

Les services de police sont sans aucun doute les organisations du domaine de la sécurité les plus connus. En effet, tous et chacun savent reconnaître les policiers qui patrouillent les rues et connaissent du moins en partie les autres activités que ces derniers effectuent telles que l'investigation, la gestion de crise... Les services de police ont pour mission générale de protéger la vie et les biens des citoyens du territoire qu'ils desservent; ils doivent maintenir la paix et la sécurité publique, prévenir et combattre les crimes et faire respecter les lois et règlements. Les policiers ont des pouvoirs spéciaux autorisés par la loi, soit celui d'user de la force nécessaire dans le cadre de leur fonction. (Code criminel article 25.1) Dans leur ensemble les forces policières sont toutes des organisations polyvalentes dans la mesure où ils effectuent plusieurs types d'actions de sécurité. Bien entendu, au sein des gros corps de police, nous pouvons retrouver des sections spécialisées dans un type d'action bien précise, par exemple le groupe tactique d'intervention de la sûreté du Québec.

Pour ce qui est des administrations, il s'agit d'organisations qui relèvent habituellement du gouvernement, d'un ministère fédéral ou provincial ou encore d'une municipalité. Elles peuvent effectuer plusieurs types d'actions de sécurité dans le cadre d'une mission bien spécifique, par exemple, l'Agence des services frontaliers du Canada qui veille à la sécurité de nos frontières. En contre partie, elle peut aussi être spécialisée dans une catégorie d'action

spécifique telle que le renseignement et l'analyse dans le cas du Service canadien de renseignement de sécurité.

### **Les services internes de sécurité**

Les services internes correspondent « aux services dont se dote une entreprise ou un organisme pour répondre à ses besoins exclusifs de sécurité et qui engage, à cette fin, le personnel requis et se procure les produits et dispositifs de sécurité nécessaires. » (Ministère de la Sécurité publique, 2003)

### **Les entreprises contractuelles**

Les services contractuels pour leur part sont « Des services de sécurité offerts sur le marché par des entreprises, des agences ou des individus sur une base contractuelle, de même que les commerces des produits et des dispositifs de sécurité. » (Ministère de la Sécurité publique, 2003)

Passons maintenant à l'exploration des actions de sécurité que nous retrouvons dans la littérature et que nous avons identifiées lors de l'analyse de nos organisations répertoriées.

## **3.2 Paramètre 2 : Les actions de sécurité**

Dans la littérature, nous avons pu retrouver divers types d'actions qui sont fréquemment effectuées dans le domaine de la sécurité et que nous avons aussi pu observer à partir de nos milieux répertoriés. Nous avons regroupé ces actions en quatre catégories : le renseignement et l'analyse, la prévention, l'investigation et la gestion de crise et intervention spécialisée. Nous allons donc procéder à la définition de chacune d'entre elles.

### **1) Le renseignement et l'analyse**

#### *Définition*

Le renseignement est le résultat d'un processus, d'une démarche comportant certaines étapes. Tout d'abord, il y a la planification en vue de la cueillette de l'information. Cela peut se traduire par un plan d'action, de méthode de cueillette ou simplement d'un fil conducteur. Or,

cette étape, quoique étant préférable, n'est pas toujours présente dans la démarche de production de renseignements. En effet, parfois la réalité fait en sorte qu'une information nous parvienne sans que nous n'ayons planifié le coup. Par la suite, il y a la cueillette de l'information qui peut provenir d'un nombre incommensurable de sources. Qu'elles soient humaines, documentaires ou provenant d'une source électronique liée à l'évolution des technologies (caméras de surveillance, banques de données, Internet...) les informations se trouvent un peu partout. Mais l'information nécessite qu'elle soit validée. En effet, ce n'est qu'après son analyse, qu'une information peut être considérée comme un renseignement à proprement dit.

Pour terminer, le renseignement prend tout son sens dans sa diffusion. En effet, si la ou les personnes qui ont généré le renseignement ne le diffusent pas, qu'il le garde « caché » ou ignoré, son exploitation sera impossible et la logique des efforts effectués préalablement, sera réduite à néant. La production de renseignement peut porter sur des personnes, des groupes, des événements, des phénomènes... En milieu policier « l'activité de renseignement consiste à traiter l'information dans le but de mieux comprendre l'environnement criminel et ses composantes » (Lemieux, 2005, p. 70)

Il est possible d'identifier trois principales fonctions du renseignement. (Lemieux, 2003)

- *Détecter et connaître* : Découvrir qui sont les personnes, les activités ou toutes autres choses qui peuvent menacer la sécurité des biens ou des personnes. Il peut aussi servir à découvrir les enjeux derrière un événement. Cette fonction peut aussi faire référence à l'histoire dans la mesure où l'on peut utiliser les renseignements qui nous proviennent du passé pour éviter que les erreurs soient répétées.
- *Anticiper* : Le renseignement peut servir à dresser un portrait d'ensemble, à établir des tendances ou encore faire des perspectives d'avenir.
- *Guider l'action* : Le renseignement peut permettre de faire des recommandations, de guider des opérations ou encore d'aider à prendre des décisions plus éclairées.

Il existe différentes orientations du renseignement tout dépendant de la fin visée par celui-ci. Nous avons pu en identifier trois. (Lemieux, 2003)

- *Stratégique* : Le renseignement de type stratégique vise la connaissance et la compréhension des caractéristiques d'une problématique, d'une situation. Cette orientation du renseignement a pour but « de guider les gestionnaires dans le choix des stratégies de contrôle de la criminalité et des phénomènes criminels prioritaires. » (Lemieux 2005, p.71) Les rapports produits n'ont pas comme mission première d'influencer sur le « terrain », mais permettent de démontrer aux décideurs les états de situations afin qu'ils prennent des décisions éclairées.
- *Opérationnel* : Le renseignement à finalité opérationnelle, c'est le lien entre le stratégique et le tactique, dans la mesure où on se sert du renseignement opérationnel pour planifier les opérations terrains. Ça permet de se positionner avant de passer à l'action.
- *Tactique* : Le renseignement tactique agit directement comme outil pour les enquêteurs. Il s'agit de renseignements plus spécifiques qui s'effectuent de manière ponctuelle, selon les besoins immédiats et dans un court laps de temps.

## 2) La prévention

### *Définition*

La prévention au sens large peut se définir comme suit : « Ensemble des mesures prises pour prévenir un danger, un risque, un mal, pour l'empêcher de survenir. » (Larousse 2002. p.823) Il s'agit de divers moyens plus ou moins complexes qui visent à restreindre les chances qu'un évènement malencontreux ne se produise. Dans le secteur de la sécurité, la prévention vise à protéger les biens, les personnes ou les lieux contre diverses formes de menaces. Les moyens utilisés sont nombreux et de nature non coercitive, il peut s'agir de surveillance effectuée par des gardiens; certaines techniques telles que les systèmes de vidéo surveillance ou d'alarme, de différents types de contrôle d'accès, tels que les cartes, les clés ou encore des programmes de prévention qui visent à informer la population des dangers potentiels. Cusson définit la prévention comme étant : « Ensemble des mesures proactives et non coercitive de réduction de la criminalité »(Diotte et Cusson 2005). Il ajoute à ces propos que « La mesure de

prévention la plus répandue est la surveillance combinant des moyens humains et techniques... » « Elle domine en sécurité privée. » (Propos de Schering et Stenning 1981)

### **3) L'investigation**

#### *Définition*

Une investigation est constituée d'un ensemble d'actions orientées vers la recherche d'informations. Dans son sens le plus commun, l'enquête s'effectue de manière réactive dans la mesure où celle-ci débute, suite à la découverte de la commission d'un crime ou encore lorsqu'il y a un doute raisonnable de croire qu'un crime a pu être commis. Il existe plusieurs définitions de ce type d'investigation. Nous avons opté pour la suivante : "The collection of information and evidence for identifying, apprehending, and convicting suspected offenders." (Osterburg, J. et Ward, 2000) Diverses méthodes peuvent être utilisées pour recueillir des informations et des preuves. Les enquêteurs peuvent recueillir les versions des témoins, interroger des suspects, demander que les spécialistes analysent les indices matériels ou encore faire de la filature... Il s'agit donc d'un processus systématique et rigoureux de recherche.

La définition qui vient d'être apportée correspond à ce que l'on pourrait appeler « les enquêtes criminelles ». Or, dans le domaine de la sécurité, il existe d'autres types d'investigation qui sont de nature plus préventive, que nous pouvons retrouver dans le textes de Brodeur (2005). Prenons par exemple, les enquêtes qui sont effectuées préalablement à l'emploi d'un individu qui visent à connaître ses antécédents. Il s'agit d'une pratique assez courante qui vise à s'assurer de la fiabilité de leur nouvel employé.

### **4) La gestion de crise et les interventions spécialisées**

#### *Définition*

Cette catégorie regroupe l'ensemble des actions qui peuvent être posées en réponse à une situation qui est extraordinaire de par son niveau de menaces ou de dangers potentiels qu'elle génère. Nous allons apporter quelques définitions afin de clarifier ce que nous incluons dans cette catégorie. Tout d'abord, nous sommes d'accord avec les remarques posées par Lemieux dans son texte « désastres et crises majeures : Le dysfonctionnement du système » (2006) à l'effet que ce ne sont pas toutes les situations comportant un niveau élevé de dangerosité ou

encore les désastres exceptionnels qui sont des crises. La crise, c'est le reflet de la désorganisation qui peut survenir suite à ce genre de situation, c'est lorsque les gens ne sont pas préparés et gèrent de façon chaotique la situation. Donc, lorsque nous parlons de gestion de crises, c'est davantage des actions préventive car il s'agit de se préparer à l'avance à l'affrontement des situations critiques qui pourraient dégénérer en crises, si elles sont mal gérées ou du moins en restreindre l'impact de celle-ci. Boucher (2006) parle de trois catégories d'événements qui peuvent engendrer une situation comportant un degré de menace important, un sinistre ou une crise. En premier lieu, les menaces technologiques : situation d'urgence découlant d'un bris mécanique, d'une panne électrique ou encore un déversement de matière dangereuse. En deuxième lieu, les menaces naturelles : tempêtes, verglas, inondations. En troisième lieu, nous retrouvons les menaces sociales qui regroupent les situations découlant d'actes criminels, illégaux ou encore relevant du désordre. Il existe donc des milieux qui s'affairent à planifier les mesures à prendre en cas de situation d'urgence.

Nous avons inclus à cette catégorie d'actions, les interventions spécialisées, car malgré la préparation des gens pour réagir aux situations menaçantes, il y a tout de même des cas qui demandent l'intervention de spécialistes pour gérer la situation. Nous trouvons donc logique d'intégrer le niveau « théorique et pratique » dans cette catégorie d'actions. Par intervenants spécialisés, nous parlons ici entre autres des groupes tactiques d'intervention des services de police.

## **5) La polyvalence**

Inclure une catégorie « organisations polyvalentes » dans une classification de la sécurité, découle de ce qui peut être observable dans la réalité. En effet, au premier regard, il est clair que plusieurs milieux de sécurité ne pourraient être classifiées en fonction d'une seule activité. Prenons par exemple, les services de police qui ont pour mandat de toucher à l'ensemble des activités énumérées. Les patrouilleurs contribuent de par leur simple présence à la prévention du crime, ils font fréquemment des investigations, ils ont parfois des escouades chargées de s'occuper de la gestion de crise, et de plus en plus, avec l'augmentation de la popularité de « la police guidée par le renseignement », les corps policiers accordent une grande importance à la production de renseignements. De plus, la polyvalence n'est pas seulement une affaire de



police. Combien d'entreprises contractuelles offrent une gamme de service allant du gardiennage, à l'investigation en passant par la production de renseignement.

Donc, la catégorie « polyvalente » sert à classer les milieux qui effectuent quotidiennement plus d'un type d'actions de sécurité.

### **3.2.1 Quelques mots sur la répression**

Le terme « répression » revient fréquemment dans la littérature qui porte sur les actions qui découlent des acteurs de la sécurité. Or, comme il est possible de le constater, nous n'utilisons pas ce terme dans les catégories présentées et cela pour deux raisons. La première tient du fait, qu'à notre avis, la répression est davantage une finalité qu'une action, dans le sens où les actions qui viennent d'être discutées contribuent toutes, en quelque sorte, de près ou de loin à la répression du crime. Les enquêteurs mènent des investigations afin de trouver le coupable d'un crime afin qu'il soit puni. La gestion de crise sert en quelque sorte à réprimer, à contenir une situation qui pourrait s'avérer catastrophique. Pour cela, nous croyons que la répression se classe au-dessus des actions précédemment présentées. Suivant cette réflexion, la deuxième raison pour laquelle nous croyons que la répression ne doit pas constituer une catégorie d'actions, découle du fait que la répression est à notre avis directement liée à la punition. Nous croyons donc que cela relève davantage du système pénal qui fait selon nous partie des intervenants de « deuxième ligne ». Donc, la répression tiendrait davantage de ce deuxième ordre que nous avons dès le départ exclus de la présente classification.

## **4. Quelques recherches portant sur les milieux de la sécurité**

### **4.1 Les répertoires des milieux de la pratique en sécurité**

Les répertoires des milieux de la sécurité du Québec sont des documents qui ont été construits par des étudiants en Sécurité et études policières. Ces ouvrages sont en quelque sorte des banques de données qui répertorient diverses organisations qui œuvrent dans le domaine de la sécurité au Québec. Ces derniers avaient pour but d'aider l'ensemble des étudiants, présents et à venir, à connaître plus en profondeur la diversité de leur champ d'études, leur donner des idées d'endroits où ils pourraient effectuer un stage ou encore pour les aider dans la recherche d'un emploi.

Le premier travail a été réalisé en 2001 « 75 services internes de sécurité de la grande région de Montréal » (Hayek, Sylvestre et Wegrzycka). Comme son titre le propose, ce dernier ne répertoriait que des services internes de sécurité qui constituaient, selon les gens impliqués dans le projet, les organisations les plus méconnues de l'univers de la sécurité. Il s'agit d'un ouvrage-clé dans la mesure où il est à la base du premier répertoire construit deux ans plus tard. Les principales informations recueillies alors concernaient les coordonnées de ces services ainsi qu'une brève description de leurs activités. Loin d'être exhaustif et malgré le peu d'informations sur les milieux sélectionnés, ce travail constitue tout de même un point de départ intéressant pour aider à connaître davantage certaines organisations qui ont un service de sécurité interne. Il est, sans conteste, le premier document québécois qui offre cette possibilité.

Par la suite, c'est en 2003, que le premier répertoire des milieux de la pratique en sécurité intérieure fut créé. (Bernard, Fortin, Tessier). Ces auteurs, partis des renseignements du travail précédent, ont élargi l'étude en répertorient divers milieux oeuvrant dans la sécurité et les ont classés selon trois catégories : sécurité publique, parapublique et privée. Deux principales critiques peuvent être formulées à l'égard de ce répertoire. Tout d'abord, plusieurs milieux classifiés manquent d'informations et ce, principalement au niveau de leur mission et/ou de leur champ d'intervention. Ensuite, certains milieux ne sont pas répertoriés dans la bonne catégorie. Cela découle du fait qu'avec l'organisation de plus en plus complexe de la sécurité, il devient difficile de se baser sur la distinction privée et publique pour répertorier les divers milieux.

En 2004, une mise à jour du répertoire fut réalisée (Boisvert et Ouellet-Toth). Celle-ci visait surtout à valider et bonifier les informations à l'égard des milieux déjà répertoriés ainsi qu'à tenter de trouver plus d'endroits intéressés à recevoir des stagiaires provenant du baccalauréat en sécurité et études policières. Il ne faut pas oublier que les travaux mentionnés étaient avant tout, faits dans l'optique d'aider les étudiants à connaître de façon plus approfondie leur domaine d'étude et dans leur recherche de stage. L'étude de ces documents a aussi contribué à nous forger une première idée des différents types de milieux existants que nous avons présentés dans la section précédente.

La construction de notre base de données, qui répertorie les milieux de la sécurité, s'inscrit dans la continuité de travaux entamés en 2001. Nous avons utilisé les informations contenues dans trois répertoires pour constituer une partie de notre base de données.

#### **4.2 Les études portant sur les réseaux existants entre les organisations**

Nous trouvons essentiel de porter une attention particulière aux recherches effectuées par Benoit Dupont, professeur à l'École de Criminologie portant sur les réseaux de sécurité. Nous avons retenu un article paru dans la revue « Ressources et vous » en 2003, s'intitulant « La sécurité en réseaux ». Nous allons donc présenter quelques propos jugés essentiels par l'auteur pour ensuite faire quelques remarques concernant notre sujet d'étude et cette orientation de recherche.

Ces recherches découlent des changements survenus au niveau de la structure de la sécurité intérieure. La « décentralisation » des pouvoirs de l'État qui, désormais, délègue certains secteurs d'activités de sécurité à des organisations para-gouvernementales ou privées est une des raisons qui est à la base de ce type de recherche. Or, cette nouvelle distribution n'est pas définie par des limites sectorielles claires. En effet, nous pouvons désormais voir fréquemment une entreprise privée assurer la sécurité d'un édifice gouvernemental (public) ou encore certains corps de police au moyen d'une rémunération (Dupont parle de frais de commercialisation, p.13), « prêtent » des effectifs ou des ressources pour des fins privés par exemple, lors de grands événements organisés par des acteurs privés. L'auteur mentionne les propos suivants qui résument bien son objet d'étude :

« Le concept de « réseaux de sécurité » nous semble donc extrêmement utile pour expliquer les liens formels et informels qui unissent des acteurs publics, privés et hybrides dans les processus de production de sécurité. »  
(2003 :13)

Bien que l'étude des systèmes de réseaux existants entre les diverses organisations oeuvrant dans le domaine de la sécurité soit un sujet fort intéressant, nous ne tiendrons pas compte des liens de concomitance entre ces milieux dans le présent mémoire. Notre but est d'identifier les différentes catégories de milieux pour les classer et les comparer. À notre avis, les études de réseau sont un bon moyen de comprendre l'organisation de la sécurité intérieure, mais de notre part, nous voulons davantage identifier des milieux et des différentes activités effectuées. Donc, nous concevons les études de réseaux comme complémentaires à notre étude sans pour autant en faire partie comme tel. Cependant en partant du principe qu'il y a un certain « réseautage » qui s'entretient, cela démontre que les organisations de sécurité sont différentes et complémentaires, d'où l'importance de les distinguer en fonction de leurs modalités de contrôle et des actions qu'elles effectuent dans le but de comprendre la logique de cette complémentarité.

*Problématique et  
Méthodologie*

## Chapitre 2

### La problématique et la méthodologie

Le présent chapitre contient deux grandes sections. Dans la première partie, nous ferons état de notre problématique à l'étude. Celle-ci englobera la formulation du problème de recherche, l'énoncé des objectifs ainsi que le cadre théorique dans lequel notre étude s'insère. La deuxième partie traitera de la démarche méthodologique.

#### 1. La problématique de recherche

##### 1.1 Le problème de recherche

Le domaine de la sécurité est constitué d'une multitude d'organisations, d'entreprises et compte plusieurs acteurs qui contribuent tous, de par leurs actions quotidiennes, à assurer la sécurité des personnes et des biens. Cependant, plusieurs sphères de la sécurité nous sont encore méconnues, puisque instinctivement, plusieurs attribuent encore cette fonction aux corps policiers. Or, la réalité est toute autre, de plus en plus les services de sécurité publics, privés et semi-privés, s'entrecroisent et se complètent. Nous avons découvert quelques tentatives de mises en ordre de cet « éparpillement » de milieux qui avaient pour but de faire état de cette situation. Cependant, aucune de ces classifications ne nous paraît satisfaisante pour représenter cette diversité. Un travail en ce sens s'impose, afin d'améliorer la compréhension de ce domaine omniprésent dans notre société et d'en dresser un portrait le plus logique et cohérent possible. Nous proposons dans le cadre de cette recherche, d'étudier les divers types d'organisations de sécurité dans le but d'établir, une classification de ceux-ci.

La pertinence de ce projet de recherche découle du besoin de démystifier les divers milieux de la sécurité intérieure du Québec, en les étudiant sous un angle, qui selon nos recherches, n'a pas été envisagé tel quel auparavant. Nous allons offrir aux intéressés, une meilleure connaissance des organisations en les regroupant en catégories. Les secteurs d'activités et les autorités (modes de contrôle) dont elles relèvent seront explorés, définis, comparés et articulés dans un ensemble qui, nous apparaît des plus harmonieux. De plus, nous croyons que cette recherche pourra aider les nouveaux étudiants du baccalauréat en sécurité et études policières,

à cerner davantage leurs champs d'étude, en plus de les orienter vers les milieux de stages ou encore, découvrir les secteurs qui offrent de l'emploi dans le domaine. \*

## **1.2 Les objectifs de la recherche**

### **Objectif général**

Étudier les types d'organisations qui œuvrent dans le domaine de la sécurité intérieure au Québec en fonction de leurs modes de contrôle et des actions de sécurité qu'elles effectuent afin d'en définir une classification basée sur ces deux paramètres.

### **Objectifs spécifiques**

- Créer une banque de données en répertoriant un nombre important des milieux de la sécurité.
- Regrouper ces organisations en fonction de deux paramètres;
  - a) Les différents modes de contrôle existants
  - b) Les actions de sécurité,Afin de proposer une première classification des différents types de milieux.
- Approfondir les connaissances des différents regroupements établis en explorant une organisation par catégorie afin de;
  - a) Connaître et décrire leur encadrement et structure, en lien avec leur mode de contrôle, ainsi que les méthodes et les problématiques associées aux actions de sécurité qui sont effectuées;
  - b) Distinguer les caractéristiques générales de chacune des catégories et procéder à une analyse comparative des principales similitudes et divergences entre elles;
  - c) Modifier ou confirmer la classification initialement proposée.

---

\* À noter que nous ferons fréquemment référence au cours de ce chapitre à notre classification initiale qui rappelons-le, est présentée dans la section trois de notre recension des écrits.

### 1.3 Le cadre théorique de la recherche

Notre étude s'inscrit dans le cadre d'une perspective sociologique soit; « la sociologie de la police » et s'inspire de nombreux travaux portant sur les composantes de la sécurité. Les milieux de la sécurité ont longtemps été ordonnés par une distinction dichotomique privée / publique. Depuis la fin des années 1970, nombreux sont les auteurs qui ont souligné, qu'associer les organisations à la sphère privée ou publique ne constituait pas une solution adéquate pour représenter la diversité des milieux. (Shearing et Stenning (1977), Fourcaudot (1988), Brodeur (2003), Dupont (2003).) De plus, tel que nous l'avons présenté dans notre recension des écrits, il existe actuellement quelques classifications qui tentent de représenter la structure du domaine de la sécurité autant au niveau des types de contrôles que des actions, du « policing » mais aucune n'a encore regroupé ces deux paramètres de la façon dont nous l'envisageons. Avec l'état actuel des connaissances, nous considérons qu'une étude qui a pour but à nouveau de créer des catégories permettant de découvrir l'éventail des milieux présents, trouve sans contredit sa place au sein de ce cadre théorique.

En outre, notons que le besoin de classifier des objets d'études est un point commun à l'ensemble des domaines. Par exemple, en littérature, les genres littéraires, (policiers, science fiction, faits vécus...) ont été créés pour permettre aux gens de s'y retrouver plus facilement. Les botanistes qui étudient les plantes, ont aussi regroupé les différents types de plantes en fonction de certaines caractéristiques. Il s'agit d'exemples banals qui démontrent bien l'importance de la méthode.

Procéder par l'entremise de classification consiste donc à « opérer empiriquement des regroupements d'objets étudiés en fonction de leur ressemblance » (Degenne : 2005 p.714). C'est donc dans cette perspective que nous tenterons de mettre de l'ordre dans la diversité des milieux de la sécurité, afin de les faire connaître et de les expliquer.

Notre conception de la sécurité est que celle-ci s'opère à travers plus d'une catégorie d'action qui sont, elles mêmes, effectuées par plusieurs types d'organisations. En ce sens notre démarche consiste à créer une typologie de ces organisations à partir d'une base de données comportant 345 milieux de sécurité du Québec, utilisée pour établir nos différents regroupements. Pour ce faire nous allons identifier quels sont les différents mode de contrôles qui régissent les organisations et distinguerons les types d'activités effectuées. Par la suite, nous allons partir de l'exploration d'une organisations par catégorie pour comparer leurs



différentes caractéristiques. Cela nous permettra d'offrir une distinction des différents secteurs de la sécurité et d'en connaître davantage sur leurs ressemblances et différences. Bref, procéder par l'étayement d'une classification permettra de distinguer une quantité très importante d'institutions en les regroupant selon leurs points communs et ainsi faciliter la compréhension des différents secteurs structurant le domaine de la sécurité au Québec. Notre mémoire offrira donc une base comparative des grandes catégories d'organisations de sécurité.

## **2. La méthodologie**

Avant de passer à l'explication des divers aspects de notre méthodologie, nous allons à titre d'introduction, énoncer brièvement les différentes étapes de notre recherche afin d'assurer une bonne compréhension de notre démarche. Notre projet de recherche a débuté par la construction d'une base de données regroupant un maximum d'organisations du domaine de la sécurité. Ensuite, nous avons effectué une première analyse pour distinguer les différents modes de contrôle pouvant régir ces organisations et les activités contribuant à la sécurité pouvant être effectuées. À partir de ces distinctions, nous avons créé des catégories qui combinent simultanément ces deux paramètres, ce qui nous a permis de construire notre classification initiale (présentée dans la recension des écrits). Par la suite, nous avons tenté d'approfondir cette méthode de classement en explorant une organisation par catégories. Cela nous a permis d'effectuer de bonnes descriptions de ces milieux à partir desquels nous avons, par la suite, identifié des caractéristiques générales se rattachant à chacun des groupes, que nous avons subséquemment utilisées pour effectuer l'analyse comparative de nos catégories. Nous avons terminé cette recherche en présentant une version finale de notre classification comportant certaines remarques à l'égard de la répartition des 345 organisations au travers ses catégories.

### **2.1 Choix de la méthodologie**

Nous avons utilisé deux méthodes de recherche pour réaliser cette étude, soit l'analyse documentaire et les entretiens de type semi-directifs. L'analyse de la documentation a été nécessaire à la cueillette des informations utiles à la construction de notre base de données. De plus, nous avons utilisée cette même méthode pour procéder à l'exploration d'une organisation

en particulier lorsque la documentation s'est avérée suffisante. Or, cette dernière utilisation a été à titre exceptionnel puisqu'il est plutôt rare de trouver des documents portant sur un milieu précis suffisamment approfondis pour les fins de notre recherche.

Les entretiens de type semi-directifs ont donc été effectués pour explorer, sauf exception, les milieux sélectionnés. À ce propos, l'auteur Poupart (1997 : 181) mentionne que l'entretien de type qualitatif s'avère « un moyen efficace de recueillir des informations sur les structures et le fonctionnement d'un groupe, d'une institution... ».

## **2.2 Population étudiée**

La population utilisée pour les fins de cette recherche provient essentiellement d'une base de données que nous avons construite entre mai 2005 et août 2005. Au cours de cette démarche, nous avons répertorié un nombre important d'organisations de sécurité présentes sur le territoire du Québec, soit 345 (Voir la liste en annexe). Pour chacune d'entre elles, nous avons inclus quelques informations sommaires soit : leurs coordonnées ainsi qu'une brève description de leur mission.

## **2.3 La sélection des milieux retenus**

Suite à la construction de notre banque de données, nous avons effectué la première étape d'analyse des données qui vise une catégorisation initiale des milieux en fonction, à la fois de leur mode de contrôle (1- Services de police / administrations, 2- services internes de sécurité, 3- entreprises contractuelles) et de leurs actions de sécurité (1- renseignement / analyse, 2- prévention, 3- investigation, 4- gestion de crise / interventions spécialisées, 5- polyvalent) (Voir recension des écrits p. 18 et suivantes)

Après avoir regroupé les 345 milieux dans leurs catégories respectives, nous sommes passés à la deuxième étape de notre recherche qui visait l'exploration d'une organisation dans chacun des regroupements dans le but de réaliser ultérieurement une analyse comparative des particularités générales des différentes catégories.

La sélection d'un milieu de sécurité par regroupements provient d'un échantillonnage par cas multiples par l'entremise d'un type d'échantillon par contraste. L'idée derrière ce type d'échantillon est : « d'ouvrir les voies à une comparaison externe ». (Pires 1997:157) Cette

comparaison externe est liée au principe de diversification. Sous l'angle de celui-ci, la représentation statistique n'importe pas. Ce qui est recherché c'est : « d'assurer la représentation dans l'échantillon de tous les groupes possibles » (Pires 1983 : p.93). Dans le cas présent toutes les catégories de milieu de la classification.. Il s'agit donc d'arriver à effectuer une description suffisamment approfondie d'un milieu type qui permettra une certaine généralisation empirique. Nous justifions cette généralisation par l'utilisation de variables spécifiques pour le choix des milieux. En effet, nous avons supposé que, puisque tous les milieux répertoriés dans une catégorie l'aient été à partir de paramètres semblables, (le mode de contrôle et l'action de sécurité) un seul représentant bien défini par groupe nous a été suffisant pour comprendre la logique de celui-ci et découvrir certaines caractéristiques générales s'y rattachant. Donc, la comparaison des catégories s'est effectuée à partir des points semblables et divergents que nous avons identifiés. Comme le mentionne Pires (1997 : p.159), « Ce sont les différences entre les groupes qui viennent renforcer la pertinence de la description proposée pour chaque groupe. »

#### **2.4 Méthode de cueillette des données**

La cueillette des données de cette recherche peut-être séparée en deux grandes étapes. Tout d'abord, une première récolte a été effectuée pour construire la base de données (notre population) qui a servi à effectuer les regroupements initiaux. Par la suite, la deuxième collecte s'est amorcée avec l'exploration de nos organisations retenues.

##### Méthode de cueillette des données utilisée pour construire la base de données

Plusieurs sources ont été utilisées pour construire notre base de données. Tout d'abord, nous avons procédé à l'analyse de la documentation pouvant nous fournir des renseignements concernant les organisations de sécurité du Québec. À cette fin, nous nous sommes servis des trois répertoires des milieux de la sécurité (Hayek, Sylvestre et Wegrzycka 2001, Bernard, Fortin, Tessier 2003 et Boisvert et Ouellet-Toth 2004). Ceux-ci nous ont permis de recueillir des données portant sur 150 milieux. L'information empruntée à ces travaux constitue donc une part importante de notre base de données qui, rappelons-le, compte 345 milieux.

Par la suite, nous avons approfondi l'analyse documentaire en utilisant des moteurs de recherche Internet. Cette méthode, nous a permis d'accéder à la liste officielle des services de polices du Québec, disponible sur le site du Ministère de la Sécurité Publique. Concernant le champ d'action de chacune de ces organisations, nous avons utilisé la description des niveaux de services (voir annexe) trouvés sur le même Site. Pour parvenir à identifier le niveau de service auquel se rattache chacun des corps policiers, nous avons communiqué avec Monsieur Danny Johnson du ministère de la Sécurité Publique qui a eu l'amabilité de nous fournir un document comportant cette information.

Subséquemment, toujours sur le même site Internet, nous avons pu consulter la liste des entreprises de sécurité et/ou d'investigation du Québec. À partir de cette dernière, nous avons identifié les organisations qui possédaient un site Internet que nous avons consulté pour développer nos connaissances portant sur leur secteur d'activités et nous les avons inclus dans notre base de données. Par la suite, pour les entreprises restantes, nous avons procédé par appel téléphonique directement dans le milieu. Ces entreprises ont été informées de la teneur de notre recherche et selon leurs intérêt à faire partie de notre banque de données elles nous ont précisé leur secteur d'activité et leur mission respective. Les entreprises qui ont accepté de répondre à nos questions ont été retenues. En contre partie, celles qui ont refusé ou qui n'ont pas donné suite aux messages laissés ont été automatiquement exclues. Pour terminer, l'ensemble des autres milieux répertoriés provient de l'analyse d'un autre type de documents soit : les rapports de stage des étudiants au baccalauréat en sécurité et études policières effectuées au cours des années antérieures.

#### La méthode de cueillette pour étudier les organisations retenues

Concernant le recrutement des milieux qui ont été invités à participer à la présente recherche, nous avons principalement utilisé une approche par « *réseau social* » (Poupart 1997 : 187). Cette approche vise à utiliser nos propres contacts en ayant des entretiens avec des gens que nous connaissons et qui travaillent dans un milieu pertinent ou encore par l'entremise de liens que ces derniers ont dans ces lieux. Nous savons tous que les organisations qui œuvrent dans le domaine de la sécurité sont des milieux très fermés et qu'elles ne sont habituellement pas très enclins à donner de l'information touchant leur fonctionnement et leurs activités. Donc, afin de surmonter cet obstacle, nous avons opté pour cette approche car elle a

aussi l'avantage de rassurer la personne rencontrée, soit parce que nous la connaissons ou encore parce que nous sommes référés par quelqu'un de leur entourage.

Cette démarche nous a permis de décrire sous forme de courte monographie chacune des organisations. Pour y parvenir, nous avons combiné les deux méthodes de cueillette: les entretiens et les sources documentaires.

#### **a) Les entretiens**

Nos premières correspondances avec ceux qui faisait déjà partis de nos contact ont été effectuées par téléphone. Nous leur avons présenté clairement notre projet de recherche et nous avons pris rendez-vous pour réaliser un entretien, d'une durée approximative d'une heure quinze minutes. Nous avons majoritairement utilisé l'entretien de type semi-directif pour recueillir l'information nécessaire et complémentaire à la documentation, si existante, au milieu en question. Nous avons adopté cette méthode puisqu'elle nous permet d'établir d'avance les principales dimensions qui doivent être abordées pour couvrir l'ensemble des informations pertinentes. En outre, ce type d'entretien permet à notre personne ressource, d'élaborer ses propos et nous pouvons ainsi approfondir la discussion en introduisant les différents thèmes qui paraissent importants pour nous et que cette personne n'aborde pas de lui-même. De plus, nous pouvons relancer la discussion sur certains points qui ne nous semblent pas suffisamment clairs.

#### **b) Les sources documentaires**

Nous avons consulté la documentation existante (sites Internet, brochures...) portant sur les milieux sélectionnés afin de bien planifier nos entretiens. Ce préliminaire nous a permis de nous mettre en contexte et d'adapter quelques-unes de nos questions en fonction des spécificités des milieux. Bien que nous ayons privilégié les entretiens pour la cueillette de données concernant les milieux, certains cas ont fait exception lorsque nous avons trouvé suffisamment de documentations récentes à leur propos. Par exemple, pour la catégorie « Service de police et administration, spécialisée dans la prévention », nous avons utilisé le mémoire de maîtrise de Virginie Carbonneau (2005), portant sur la division sociopréventive de la Sûreté du Québec. Ce document couvrait à lui seul l'ensemble des dimensions que nous aurions exploré par l'entremise d'un entretien.

## **2.5 Le cadre d'analyse**

### **2.5.1 Les organisations retenues**

Tel que nous l'avons déjà énoncé afin de procéder à l'approfondissement de cette méthode de classification, notre projet de recherche comprenait l'exploration d'une organisation par catégories, donc 11 milieux au total. Nous avons donc recueilli des informations concernant tous ces milieux afin de parvenir à une bonne description de chacun d'entre eux. Celles-ci seront présentées dans le troisième chapitre sous forme de courtes monographies. La cueillette de données a été limitée à certains éléments que nous énoncerons dans la prochaine section « Les éléments d'analyse ». Voici la liste des milieux que nous avons retenus en mentionnant leur catégorie d'appartenance.

- Service de police de St-Eustache (Service de police et administration, Polyvalent);
- Renseignement criminel et analyse GRC (Service de police et administration, renseignement et analyse);
- Division sociopréventive SQ (Service de police et administration, Prévention et surveillance);
- Délits commerciaux (Faillites frauduleuses) GRC (Service de police et administration, Investigation);
- Groupe tactique d'intervention, GRC (Service de police et administration, Gestion de crise et Interventions spécialisées);
- Hydro-Québec (Service Interne, Polyvalent);
- Compagnie d'assurance (Service Interne, Investigation);
- Garda (Entreprise, Polyvalente);
- Soptima Inc, consultant en sécurité (Entreprise, renseignement et analyse);
- Sécuritas (Entreprise contractuelle, Prévention et surveillance).
- Bureau d'enquêtes civiles du Québec (Entreprise, Investigation);

### **2.5.2 Les éléments d'analyse**

Nous avons déterminé quelques éléments qui nous ont servis de guide pour systématiser les informations concernant les milieux retenus. Nous nous sommes basés sur nos paramètres de classification traités précédemment (modes de contrôle et actions de sécurité) pour établir les composantes les plus pertinentes afin parvenir à une description suffisante des milieux ainsi qu'à l'approfondissement de nos catégories. Nous sommes donc arrivés aux cinq catégories d'éléments d'analyses suivants;

- *Mode organisationnel ; l'encadrement et la structure de l'organisation :* Rattachement du milieu (État, industrie, entreprise). Les lois qui les régissent. La structure organisationnelle formelle (grade, patron, président, employé). La provenance des mandats, les relations contractuelles. Le genre de clientèle desservie (population, besoin interne, particuliers, entreprises). Mission de l'organisation.

- *Les activités effectuées par l'organisation :* Mesures préventives, les processus d'enquêtes, mesures d'urgence et gestion de crise, le renseignement, le processus de cueillette d'informations et l'analyse qui en découle.

- *Problèmes et menaces auxquels ils font face :* Les problématiques les plus fréquemment rencontrées par l'organisation. (vols, agressions...)

- *Les méthodes particulières employées*

- *La nature des limites et contraintes rencontrées*

### **2.5.3 Stratégies adoptées pour l'analyse comparative des caractéristiques des catégories**

Nous consacrons notre quatrième chapitre à l'analyse comparative des caractéristiques générales des catégories d'organisations de notre classification. Dans ce chapitre nous allons faire état des principales similitudes et divergences entre les regroupements. Il ne s'agit pas de comparaison systématique de chacune des catégories puisque cela aurait rendu la présentation lourde, voire inintéressante mais plutôt une analyse en fonction des dimensions qui ont été explorées. Pour terminer, nous présentons un portrait global de la situation en énonçant quelques faits intéressants concernant la répartition des milieux à travers les catégories de notre classification. Nous jugeons important de préciser que notre classification a préalablement été réévaluée et soumise à quelques modifications basées sur l'évolution de nos réflexions quant à notre objet d'étude et aux résultats de notre recherche.

*Présentation des 11  
Organisations*



## Chapitre 3 :

### Présentation des 11 organisations de sécurité explorées

Au cours du présent chapitre, nous allons présenter les onze organisations de sécurité que nous avons explorées. Chacune correspond à une catégorie de notre classification de départ qui, rappelons-le, a été créée en regroupant les 345 milieux que nous avons répertoriés et dont nous avons présenté les paramètres dans notre recension des écrits. La logique d'avoir choisi d'explorer une organisation par catégorie, découle du fait que nous désirons approfondir et tenter de valider notre méthode de classement. Cette démarche exploratoire nous permettra dans le quatrième chapitre, une analyse comparative de certaines caractéristiques générales de nos regroupements, en se basant sur ce que nous aurons appris de cette démarche « terrain ».

Nos cas seront présentés sous forme de courtes monographies. (trois ou quatre pages par cas) Elles devront se limiter à certaines dimensions que nous avons jugées les plus importantes dans le cadre de notre projet de recherche. Nous suivrons un plan sensiblement similaire pour la rédaction de chacune d'elle. Nous les avons regroupés en fonction de leur mode de gouvernance respectif en commençant par les organisations rattachées aux services de police et administrations, par la suite seront exposés les services internes explorés et pour terminer il sera question des entreprises contractuelles. La première dimension explorée sera « *la mission* ». Par mission, nous entendons définir l'orientation de l'organisation, ses objectifs généraux reflétant parfois les valeurs organisationnelles. La deuxième sera consacrée au « *mode organisationnel* » des organisations, qui sera divisée en deux sous-thèmes. Nous aborderons, en premier lieu, « l'encadrement de l'organisation », les lois qui les régissent, la provenance des mandats, leur rattachement à l'environnement et, en deuxième lieu, « la structure » de celle-ci, son organisation interne, sa hiérarchie. La troisième thématique concernera les activités effectuées. Nous dissocierons les spécialités de la polyvalence. Nous parlerons des méthodes ou des techniques particulières utilisées dans le cadre des actions posées ainsi que du type de problématique de sécurité rencontré. Pour terminer, nous ferons état des limites et des contraintes auxquelles les organisations doivent se soumettre quotidiennement.

## **1) Les services de police et administrations**

### **1.1 Sécurité Publique de la ville de Saint-Eustache (service de police)**

Catégorie d'organisation : Service de police et administration

Activité : Polyvalent

Source : Entretien avec le directeur de la Sécurité Publique

#### **Mise en contexte**

En 1998, la municipalité de Saint-Eustache s'est donnée pour mandat de regrouper les trois services d'urgence : police, incendie et protection civile en un seul module administratif. Cette démarche avait pour but de faciliter leur coordination ainsi que leur gestion. De plus, cela permet une meilleure représentation auprès du conseil municipal. À ce propos, notre interviewé mentionne que l'importance de cette bonne représentation réside dans le fait que le domaine de l'urgence sous tend une dynamique particulière puisqu'il se doit d'être fonctionnel en tout temps. Donc, il faut que les hauts décideurs soient conscients des besoins que cela engendre. Pour les fins de ce cas, nous allons nous concentrer sur une seule partie de cet l'ensemble : le service de police.

#### **1) Mission**

La mission formelle de tous les services de police québécois, est définie dans la législation. Nous la retrouvons à l'article 48 de la Loi sur la police (L.Q. 2000, C.12); « maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, prévenir et réprimer le crime, faire respecter les lois et règlements en vigueur et rechercher les auteurs d'infractions. » En ajout à cette définition, notre interlocuteur nous a mentionné que, selon lui, la mission première des agents de la paix est d'être « gardiens du sentiment de sécurité au sein de la population ».

#### **2) Le mode organisationnel**

##### **a) L'encadrement de l'organisation**

D'un point de vue législatif, le service est encadré par la Loi sur la police (L.Q. 2000, C.12). Cette dernière prévoit, entre autres, le rôle des corps policier, la formation nécessaire, le fonctionnement des organisations, le code déontologique ainsi que les sanctions possibles en cas de réprimandes. Depuis 2001, cette même Loi soumet les forces policières québécoises à l'obligation d'offrir un niveau de service minimal qui, en règle générale, s'établit en fonction

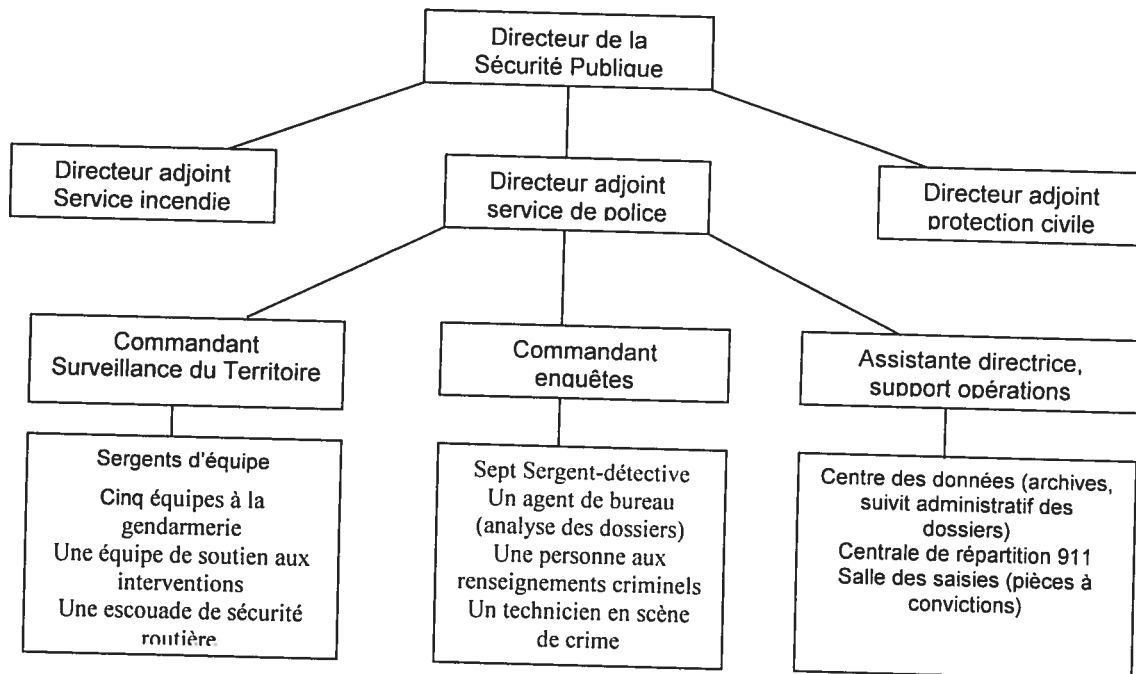
du nombre de personnes habitant sur le territoire desservi. La police de St-Eustache dessert une population d'environ 44 000 habitants. Selon les barèmes établis dans la loi, elle devrait correspondre au niveau 1. Or, comme la ville de Saint-Eustache fait partie de la Communauté Métropolitaine de Montréal, elle est soumise à une exception législative à l'effet qu'une ville, appartenant à un territoire urbain tel que la CMM, doit offrir au minimum les services de niveau 2. (Voir en annexe).

Plus directement, la police de Saint-Eustache est soumise à l'autorité du directeur général du comité de direction de la ville qui, pour sa part, se retrouve directement sous la tutelle du conseil municipal qui regroupe les représentants élus des citoyens. C'est donc à ce dernier palier que le service doit ultimement « rendre des comptes ». En effet, ce sont eux qui prennent les décisions administratives, votent les budgets et qui procèdent aux embauchent.

### b) La structure

Afin de faciliter l'énoncé de la structure interne du service de police, nous avons construit un organigramme auquel nous ajouterons subséquemment quelques commentaires.

**Figure 1: Structure organisationnelle du service de police de la ville de Saint-Eustache**



Le service de police compte un total de 74 employés. Nous remarquons que nous avons dressé un portrait assez général de la structure. Nous n'avons, entre autres, pas tenu compte du

personnel administratif (secrétaire, réceptionniste). Cela nous permet tout de même de comprendre la logique hiérarchique répartie en fonction de secteur afin de faciliter la gestion du corps policier. Nous allons élaborer davantage sur les tâches effectuées par les différents secteurs au cours de la prochaine section.

### **3) Les activités effectuées**

Nous pouvons catégoriser l'organisation à l'étude comme étant polyvalente au niveau de ses actions quotidiennes. Nous allons faire état de ces diverses catégories d'activités en les regroupant en fonction de deux des sections qui structurent le service. Nous ne tiendrons pas compte du troisième volet qui se retrouve sous la responsabilité de la directrice adjointe qui est de nature plus administrative. (Gestion des dossiers et des pièces à conviction, gestion de la centrale d'appel d'urgence)

#### **Les actions et les méthodes employées**

##### *Activités liées à la surveillance du territoire*

Nous retrouvons quatre types d'activités distinctes en lien avec la surveillance du territoire : la patrouille, la sécurité routière, les soutiens aux interventions et les relations socio-policieres en matière de prévention.

Le service de Saint-Eustache opte pour un type de patrouille de nature plus « *agressive* ». Pour ce faire, les sergents responsables des équipes de gendarmerie rencontrent leurs membres avant leur quart de travail pour établir avec eux un certain plan de travail. Ils statuent à savoir s'il y a des secteurs de la ville où l'on peut remarquer des phénomènes criminels en émergence. Par exemple, si un quartier est aux prises avec une problématique de vols par effraction, les patrouilleurs auront pour mission d'y être plus vigilants et plus présents dès qu'ils n'ont pas à répondre à des appels demandant leur intervention. Cela augmente les chances de surprendre des criminels en flagrant délit ou du moins rendre le secteur moins attrayant pour ces derniers. De plus, notre interviewé croit fermement qu'il est important d'avoir une police qui interagit beaucoup avec les citoyens en effectuant des contrôles. Cela découle du principe que les individus remarqueront beaucoup plus la présence policière en les voyant en interaction plutôt qu'au volant de leur voiture où ils se confondent plus facilement avec le décor. Donc, de ce

fait, ce n'est pas tant la quantité de véhicules sur la route qui compte, mais celui de les voir en action.

Au sein de ce même secteur, nous retrouvons l'escouade de la sécurité routière qui est en charge du maintien de l'ordre sur la voie publique.

Le service compte aussi un groupe de soutien aux interventions. Il s'agit d'une unité qui est constamment en opération. Ses membres ont pour mandat de mettre de la pression sur les phénomènes criminels émergents. La priorité actuelle de ce groupe est d'empêcher les gangs de rue de s'implanter sur le territoire. Il s'agit en quelque sorte d'une façon de prévenir les coups en offrant une réaction rapide aux événements ou encore mieux en se basant sur le renseignement pour empêcher les mouvements. Cette équipe déjà en poste permet à l'organisation de ne pas se retrouver confrontée à une restructuration des effectifs pour faire face aux problématiques spécifiques.

Pour terminer, nous retrouvons un agent qui est attiré à la prévention et aux relations socio-policières. Celui-ci a pour mandat principal de faire des tournées dans les écoles afin de promouvoir des messages de prévention. Environ 65% des ses tâches quotidiennes sont consacrées au volet jeunesse. Il travaille en étroite collaboration avec les divers acteurs sociaux (parents, travailleurs sociaux, professeurs). Ces interventions de nature systémique leur permettent d'accroître leur efficacité. En outre, en plus du volet jeunesse, ce policier est en charge des programmes de prévention qui sont mis sur pied. L'un d'entre eux se nomme « Voisins vigilants ». Il s'agit pour les citoyens de s'inscrire au programme qui est, en fait, une chaîne téléphonique qui leur permet d'être au courant des activités criminelles de leur secteur. Ils sont donc en mesure d'être plus vigilants à cet égard. En lien avec ces programmes, l'agent en question effectue des tables de concertation avec les citoyens.

### *Les activités liées aux secteurs des enquêtes criminelles*

Nous avons groupé le secteur « Enquêtes Criminelles » en deux activités : le renseignement et les investigations.

Au sein du présent corps de police, l'activité de renseignement criminel est en développement. En effet, ce n'est que depuis environ un an qu'une policière est attirée à temps plein à cette fonction. Son travail consiste principalement à effectuer du renseignement d'orientation tactique. Autrement dit, ces données lui permettent de supporter et de guider les

opérations. Dans un futur rapproché, les dirigeants du service désirent développer davantage ce secteur en ayant au moins une autre personne qui aurait pour tâche de développer le niveau stratégique, par exemple, en faisant des états de situations plus globales de la criminalité.

D'un autre côté, nous retrouvons les sept enquêteurs. Ceux-ci s'occupent d'investiguer sur les crimes commis. Nous apprenons, qu'environ 70% de la criminalité à laquelle sont confrontés les policiers de Saint-Eustache est perpétrée contre les biens. Les premières heures sont cruciales pour résoudre les crimes. Les témoins et les victimes restent toujours de très bonnes sources d'informations. De plus, il ne faut pas négliger l'importance des informations qui peuvent provenir de leurs collègues patrouilleurs. En effet, ceux-ci étant constamment sur la route, peuvent voir et entendre des choses en lien avec une affaire. Pour terminer, nous aimerions simplement ajouter à ces propos, que le travail des enquêteurs ne s'arrête pas avec l'arrestation des auteurs des crimes. Au contraire, ils doivent aussi monter leurs dossiers, inclure toutes les preuves, qu'elles soient matérielles ou provenant de témoignages recueillis afin de présenter le tout au procureur qui sera chargé du dossier et, s'il y a lieu, d'entamer des procédures judiciaires.

Le service de police compte aussi un technicien en scène de crime. Ce dernier est appelé à observer les lieux, recueillir des éléments (empreintes, ADN) et prendre des photos. Ce spécialiste est de la plus haute importance pour l'examen des scènes de crime.

#### **4) Les contraintes du milieu**

Nous avons particulièrement trouvé intéressant le point de vue de notre interviewé au niveau des contraintes rencontrées dans l'organisation. En effet, ce dernier nous mentionne qu'il ne faut pas voir le manque de ressources comme une contrainte, mais plutôt comme une réalité. Il croit que tout besoin essentiel sera éventuellement comblé et que c'est toujours possible de trouver une façon de bien effectuer le travail. Il ne nous a donc pas fait mention de problématique majeure au sein de l'organisation.

## **1.2 GRC, division C (Québec) , Section des renseignements criminels et analyses**

Catégorie d'organisation : Service de police et administration

Activité : Renseignements et analyses

Source : Entretien avec le sergent en charge des analystes

### **Mise en contexte**

Depuis les dix dernières années, le renseignement criminel et les analyses constituent un secteur en plein essor à la Gendarmerie Royale du Canada. En effet, de plus en plus, la gendarmerie tente d'axer ses opérations sur le renseignement. Nous pouvons lier cette évolution avec les recherches portant sur ce que nous appelons dans le jargon théorique, « l'intelligence led policing » (la police guidée par le renseignement). Selon notre interviewé, ce mouvement est un bon investissement puisque qu'il permet d'établir des priorités en plus d'augmenter l'efficacité des opérations, en validant les informations avant de passer à l'action, sans oublier que le renseignement permet aussi de dresser des portraits plus généraux de la criminalité qui permet d'obtenir une meilleure vue d'ensemble. Il n'a pas été possible de connaître le nombre exact des personnes employées dans cette section, mais pour donner une idée de l'importance croissante accordée aux renseignements, les analystes de la section sont passés de 8 en 1996 à plus de 30 en 2006, le deux tiers étant des employés civils.

### **1) Mission**

Générer et analyser des renseignements qui proviennent des différentes sources ouvertes (Internet, journaux, rapports...) ou encore humaines (contact dans le milieu ou avec d'autres corps policiers.) Une fois analysés, les renseignements recueillis permettent de produire des états de situation, de rédiger des rapports stratégiques qui peuvent servir à guider les hauts dirigeants dans leurs prises de décisions ou encore pour soutenir directement le niveau opérationnel, soit les enquêtes ou les interventions.

### **2) Le mode organisationnel**

#### **a) L'encadrement de l'organisation**

Les renseignements criminels et analyses font partie de la Gendarmerie royale du Canada qui est le service de police national, donc qui relève du gouvernement fédéral. La GRC au Québec répond à des mandats fédéraux dans la mesure où elle intervient pour faire appliquer

l'ensemble des lois du pays. Ils sont régis par la Loi sur la GRC qui voit à tout, allant du pouvoir de l'organisation à la conduite de ces membres.

### **b) La structure**

Au niveau de la structure interne de la section, nous retrouvons l'officier qui est responsable de celle-ci, sous ce dernier, nous avons un sergent d'État major. Il importe que nous mentionnions que, par la suite, la cellule se divise en deux. Dans une branche, nous retrouvons les agents de renseignements qui sont chargés de recueillir des données sur le terrain. De l'autre côté, nous retrouvons les analystes qui ont pour mandat de traiter l'information, de faire des liens entre eux, de produire divers rapports. Donc, sous le sergent d'État major, cinq sergents se partagent la charge du groupe d'agents de renseignements. Pour ce qui est des analystes, il n'y a pour l'instant pas vraiment de structure spécifique. Il y a un sergent qui est responsable de la trentaine d'analystes. Or, selon notre interviewé, cela pourrait changer prochainement, car ils désirent former des équipes d'analystes qui seraient dirigées par un chef analyste pour faciliter la gestion du personnel. De plus, la section comprend aussi des commis qui veillent à la gérance de la banque de données qui contiennent l'ensemble des renseignements amassés.

### **3) Les activités effectuées**

L'ensemble des activités du groupe est orienté vers la production, l'analyse et la gestion de renseignements. Bien que les agents de renseignement effectuent du travail « terrain », la division ne possède pas d'unité opérationnelle, dans la mesure où son personnel n'exécute pas de dossiers d'enquêtes en tant que tel, ou encore elle ne procède pas à l'arrestation de suspects. Leur tâche est d'amasser le renseignement qui, une fois validé en collaboration avec les analystes, sera transmis à la section de la GRC appropriée qui s'occupera de compléter l'enquête.

### **Les principales problématiques et/ou priorités**

Afin de maximiser le rendement des ressources disponibles il faut établir des priorités. En raison de la présence sur le territoire québécois de d'autres corps de police relevant du gouvernement provincial ou des municipalités, nous retrouvons des ententes informelles prises



entre ces différents ordres qui servent de guide au niveau de l'établissement des priorités. Par exemple, de manière simplifiée, le SPVM à Montréal s'occupe davantage des renseignements concernant les gangs de rue, la SQ pour sa part se concentre sur les motards et la GRC s'occupe du crime organisé de diverses souches, telles que chez les latino-américains et les autochtones. Bien entendu, l'échange d'informations entre les corps de police en regard des priorités s'effectue dans la mesure du possible. En outre, le service de renseignements et d'analyse doit aussi fréquemment produire des états de situations pour les hauts dirigeants qui désirent connaître l'évolution de la criminalité de manière générale ou spécifique.

### **Les méthodes employées**

Les agents de renseignements sont habituellement des policiers qui possèdent plusieurs années d'expérience comme enquêteurs. Donc, ces derniers connaissent le terrain, ils ont préalablement établi des contacts, sont au point sur le milieu criminel et savent comment procéder pour aller chercher de l'information. Cela peut se faire par diverses techniques. Par exemple, ils peuvent utiliser la filature pour connaître les activités de certains individus, rencontrer directement des gens connus dans le milieu, se servir de diverses sources ouvertes, donc accessibles à tous, telles que les moteurs de recherche Internet, les documents officiels, et même les journalistes, à l'occasion, collaborent à ce travail. Il ne faut pas négliger non plus, l'importance des contacts entre corps policiers, que ce soit à Montréal, le FBI ou encore du côté Européen. Le partage de l'information est primordial. Les agents de renseignement ne font pas pour l'instant de dossier d'enquête en soi. Ils ne font qu'identifier les « joueurs », monter le dossier, mais lorsque ces derniers croient avoir suffisamment d'informations pour procéder à une saisie par exemple, ils passent le dossier aux enquêteurs du secteur opérationnel concerné.

Même si la section est divisée en deux parties, les agents et les analystes ne travaillent pas séparément, leurs tâches sont plutôt complémentaires. Les agents sont là pour faire la cueillette plus « terrain », monter la preuve. En contre partie, les analystes, eux, traitent les informations, tentent de faire des liens entre elles et s'assurent qu'elles sont bien validées. Nous pourrions les voir comme des personnes objectives qui doivent ralentir les ardeurs des agents qui, étant trop impliqués dans leurs dossiers, ne voient plus les lacunes qu'ils contiennent. Les analystes peuvent aussi faire des états de situation, des rapports contenant tous les renseignements dont ils disposent sur un sujet bien précis dans le but d'aider les dirigeants dans leur décision.

#### **4) Les contraintes du milieu**

L'une des premières limites du renseignement découle de l'organisation en tant que telle. Tout d'abord, parce que selon notre interviewé, pour que ces recherches soient efficaces, « ça prend des gens convaincus ». « Si quelque part un dirigeant n'y croit pas, ça deviendra problématique, il continuera d'agir selon l'ancienne méthode à partir d'opportunités. » Autrement dit, ils ne prendront pas le temps de bien valider les informations et « attaqueront » quand même.

Une autre limite se situe au niveau de l'échange du renseignement, autant entre les agents qu'avec les autres corps de police. Parfois les gens veulent contrôler le renseignement de peur de faire échouer une enquête. Or, toujours de l'avis de notre interviewé, « de l'information cachée peut coûter très chère ». Il est déjà arrivé que deux équipes d'appartenance différente, travaillent sur le même dossier, donc c'est du travail inutile, du temps et de l'argent investis en double, car il ne faut pas se leurrer, les opérations policières coûtent très chères aux contribuables.

Une troisième entrave est liée aux contraintes budgétaires ou au manque de ressources humaines. Comme les budgets ne sont pas illimités et qu'il y a parfois une surcharge de travail pour le nombre d'employés disponibles, cela n'a d'autre choix que d'engendrer l'établissement de priorités et fait en sorte que certains dossiers ne pourront être terminés ou du moins seront retardés.

Pour terminer, la dernière limite liée au renseignement, c'est le manque d'assiduité concernant l'alimentation des banques de données. Il y a encore certains policiers qui négligent d'entrer certaines notes qui ne seront donc pas accessibles pour les autres. Il s'agit d'une habitude à prendre. Mais comme l'a si bien cité notre informateur : « On ne change pas facilement les habitudes »

### **1.3 Division Socio-préventive, Sûreté du Québec**

Catégorie d'organisation : Service de police et administration

Activité : Prévention et surveillance

Source : Documentaire, Rapport de stage de maîtrise (2005), Virginie Carbonneau

#### **Mise en contexte**

C'est depuis 1977 que la Sûreté du Québec a fondé officiellement son service de prévention, mais à l'époque les programmes de prévention ne jouissaient pas d'une très grande popularité au sein des corps policiers. La preuve, ce n'est qu'en 1999 qu'une définition du rôle de la division fut adoptée, mais celui-ci demeurait vague et comportait un nombre important de volets, trop vaste pour le peu d'effectifs de la section. Le rapport de stage de Virginie Carbonneau effectué au sein de ce milieu suggère une étude en profondeur de celle-ci, portant entre autres sur une redéfinition plus claire de son mandat, de son organisation et des activités effectuées. Ce rapport effectué récemment, soit en 2005, constitue une exploration en profondeur de ce milieu, donc nous avons opté pour utiliser cette source documentaire dans le cadre du cas présent.

#### **1) Mission**

Créer des programmes préventifs, offrir un support et agir à titre de consultant en matière de prévention pour les membres de la Sûreté, diffuser des informations concernant les activités de prévention de la criminalité et ce, autant à l'intérieur de l'organisation que dans la population en général.

#### **2) Le mode d'organisation**

##### **a) L'encadrement de l'organisation**

La sûreté du Québec, étant la police provinciale, est le seul corps de police offrant un niveau de service de niveau 6. (Voir en annexe la liste des niveaux de service) Elle est régie par la *loi sur la police* (L.R.Q. c. P-13.1). Leur juridiction peut s'étendre à la grandeur du territoire québécois. Elle possède 119 postes situés dans les municipalités qui ne possèdent pas leur propre milice ou agissent à titre de soutien pour les policiers municipaux qui se retrouvent devant un situation dépassant leur capacité d'agir. La sûreté est divisée en trois principaux niveaux hiérarchiques. Nous retrouvons le niveau central (Quartier général) situé à Montréal, le

niveau régional (le territoire du Québec étant séparé en 10 districts) et le niveau local (les 119 postes). La division sociopréventive relève du premier niveau, donc elle est située au Quartier général.

#### **b) La structure**

En novembre 2004, la division était constituée d'une équipe de huit personnes. Nous retrouvons un lieutenant en charge, quatre sergents, deux agents de recherches (membres civils) et une secrétaire. Les membres travaillent aussi en partenariat avec différents organismes et corps de police.

### **3) Les activités de la division sociopréventive**

L'approche par résolution de problèmes constitue une importante part des activités préventives de la division. En effet, ils ont entre autres développé une grille standardisée d'Approche Stratégique en Résolution de Problème. Cet outil sert de guide pour les policiers qui voudraient employer cette approche pour régler un problème. Cette dernière contient une démarche étape par étape, allant de l'énoncé du problème à son analyse, aux mesures prévues pour le régler, en terminant par son évaluation. Dans son rapport, Madame Carbonneau a regroupé les activités de la division en trois catégories qui sont directement liées à la mission énoncée ci-haut.

#### **Description des activités**

En premier lieu, la division a créé des programmes de prévention de la criminalité en lien avec les problématiques actuelles. Prenons l'exemple du programme « *C'est toi qui compte* », il est destiné aux jeunes sportifs afin de les sensibiliser aux risques encourus par la consommation de stupéfiants visant l'augmentation de leur performance athlétique. (Carbonneau : p. 115) Suite à la mise sur pied de ce genre de programme, la division s'assure du maintien de la mise à jour. De plus, les membres de la division effectuent des études portant sur les programmes préventifs utilisés dans d'autres pays afin de voir si ceux-ci pourraient éventuellement s'appliquer à la réalité québécoise.

En deuxième lieu, ils agissent à titre de support et de consultants pour les autres membres de la Sûreté en matière de prévention. Ils créent des outils de travail tels que la grille

standardisée dont nous avons parlé précédemment, ils donnent diverses formations aux patrouilleurs portant sur les programmes de prévention mis sur pied et sur les techniques de résolution de problèmes.

En dernier lieu, ils veillent à la diffusion d'informations concernant les activités de prévention afin de faire la promotion de celles-ci au sein de la population. Pour ce faire, ils font principalement des kiosques d'informations, ils peuvent se déplacer par exemple dans les écoles et ils font des communiqués par l'entremise des diverses sources médiatiques.

Les membres de la division ont acquis une grande expertise dans le domaine de la prévention grâce aux nombreuses formations suivies. Ils travaillent quotidiennement en partenariat avec d'autres organismes autant au niveau de l'élaboration de programme de prévention que de leur application. Cela permet de s'assurer qu'ils sont bien adaptés au besoin et ainsi accroître leur efficacité.

#### **4) Les contraintes du milieu**

Le peu d'effectifs de la division entraîne inévitablement une surcharge de travail pour ses membres. Ce manque de temps engendré par la réduction d'effectifs empêche, entre autres, les personnes concernées d'assurer une formation continue et adéquate aux autres policiers. Puisque la division se trouve à Montréal, les agents font parfois face à des problèmes d'échanges d'informations avec les postes situés dans les diverses régions. Pour terminer, le fait que les projets de prévention ne constituent pas toujours une priorité pour les commandants des différents districts fait en sorte que certains projets ne sont pas appliqués adéquatement. En effet, comme les membres de la division n'ont aucune autorité hiérarchique sur les commandants régionaux, ces derniers bénéficient d'une certaine latitude au niveau de l'application des programmes.

#### **1.4 GRC, division C (Québec), Section des délits commerciaux, faillites frauduleuses**

Catégorie d'organisation : Service de police et administration

Activité : investigations

Source : Entretien avec un enquêteur-Analyste de la section

##### **Mise en contexte**

La section des délits commerciaux de le GRC est spécialisée dans les enquêtes portant sur la criminalité communément appelé de type « col blanc ». Elle comprend quatre principaux champs de spécialités, soit la fraude générale, les faillites frauduleuses, la contrefaçon et le télémarketing frauduleux. Dans le cas présent, nous allons nous attarder à la question des faillites frauduleuses. Celles-ci se distinguent d'une faillite dite « normale » lorsque l'individu semble clairement ne jamais avoir eu l'intention de payer ses créanciers. Ce dernier peut avoir menti sur son revenu afin d'acquérir plusieurs cartes de crédit, les remplir à pleine capacité en sachant pertinemment bien qu'il n'avait pas les moyens de rembourser et qui déclare faillite. Il s'agit donc d'une section d'un corps de polices spécialisés dans les investigations portant sur un type de crime particulier.

##### **1) Mission**

Effectuer des enquêtes criminelles relatives à la fraude attaquant l'intégrité du système de faillite et d'insolvabilité du Canada.

##### **2) Le mode organisationnel**

###### **a) L'encadrement de l'organisation**

La GRC est le corps de police qui a juridiction en cette matière car la loi sur les faillites et l'insolvabilité est une loi fédérale. Les mandats d'enquêtes proviennent du bureau du Surintendant des faillites, qui est l'organisation qui veille au bon déroulement des processus de faillites et d'insolvabilité au Canada. Ce sont donc eux qui reçoivent les plaintes provenant habituellement des créanciers. Lorsqu'il y a des allégués à l'effet qu'il pourrait s'agir d'une démarche frauduleuse, les mandats sont acheminés soit à la GRC ou au bureau de conformité des débiteurs, qui fait partie du Surintendant des faillites et qui s'occupe particulièrement des cas d'abus de crédit. La section des faillites frauduleuses pour sa part reçoit les mandats

d'enquêtes plus importants qui comportent des montants d'argents de plus grande envergure ou encore qui nécessitent plus de ressources.

#### **b) La structure**

La section est dirigée par un sergent d'état major. Celui-ci attribue les dossiers aux enquêteurs et il veille au bon déroulement de ceux-ci. Il connaît l'ensemble des dossiers de la section et peut agir à titre de référence pour ces détectives qui auraient besoin d'un conseil. Sous le sergent d'état major, nous retrouvons une équipe de 8 enquêteurs qui peuvent être de grades différents, sergent, caporal ou gendarme. Peu importe leur classe, grade, les enquêteurs font le même travail, mais plus ils ont un degré supérieur, meilleure est leur chance, qu'ils soient en charge de d'autres enquêteurs dans le cadre d'un gros dossier. Pour terminer, nous retrouvons un enquêteur-analyste qui a pour mandat principal de porter assistance dans les divers dossiers.

### **3) Les activités principales**

La section des faillites frauduleuses est une section de la GRC spécialisée en investigation. Nous allons donc décrire au cours des prochaines lignes le déroulement d'un processus typique d'enquête au sein de celle-ci.

Tout d'abord, le sergent d'état major de la division reçoit le mandat d'enquête contenant les allégués à l'effet qu'un individu ou encore une entreprise aurait commis une fraude liée au processus de faillite. Suite à cela, dès que possible, le dossier d'enquête est attribué à l'un des 8 enquêteurs du groupe en fonction des disponibilités de ces derniers. L'enquêteur en charge va ouvrir le dossier dont sa première page contiendra les allégations. Par la suite, il va effectuer les premières vérifications, informations sur le ou les individus en cause, adresse, antécédents criminels etc... Ensuite, il enchaînera avec la cueillette de preuves. Il peut s'agir de relevés bancaires, consultation de banque de données, de renseignements portant sur le crédit du suspect ou tout autres documents pertinents. La prise des déclarations des témoins ou des plaignants font aussi partie des tâches quotidienne. En résumé, l'enquêteur tente de trouver le maximum d'informations qui prouvent la fraude commise. Une fois que le tout est rassemblé et que cela porte à croire raisonnablement du bien fondé de l'affaire, une demande d'obtention de mandat de perquisition est faite. Suite à l'obtention de celui-ci, une équipe d'enquêteurs ira fouiller les lieux, soit l'entreprise, le bureau ou encore le domicile du suspect afin de recueillir

des preuves matérielles telles que de l'argent, des chèques falsifiés, ou tout autres documents prouvant la fraude. Un interrogatoire peut aussi être effectué avec le plaignant. Une fois que le tout est rassemblé, s'il croit avoir le nécessaire pour accuser le suspect, le rapport d'enquête complet sera rédigé et soumis au procureur de la couronne qui présentera le tout au juge pour que débute l'enquête préliminaire qui servira à déterminer s'il y a suffisamment de preuves pour recevoir la plainte en cour. Si le juge décide qu'il y a des motifs suffisants de croire que les allégations sont véridiques, le suspect sera formellement accusé et le processus judiciaire débutera réellement.

### **Les méthodes utilisées**

Dans le cadre d'une enquête, de nombreuses vérifications peuvent être effectuées directement à partir du bureau. Donc, les outils informatiques sont des moyens hautement importants. Il ne faut pas négliger tout ce qui concerne la consultation de banques de données et les moteurs de recherche Internet. L'informatique peut aussi être utilisée lors du traitement des informations recueillies. Par exemple, lorsqu'il y a beaucoup de preuves matérielles, telles qu'une grande quantité de chèques falsifiés, l'enquêteur ou l'enquêteur-analyste de la section peut faire un tableau présentant les divers éléments de preuve afin de faciliter tout d'abord leur propre travail ainsi que la présentation à la Cour. D'autres méthodes plus spécialisées, telles qu'une expertise d'écriture ou encore la prise d'empreintes digitales, peuvent être employées pour constituer la preuve nécessaire. Or, malgré l'avènement de la police dite « scientifique » qui comprend toutes les expertises d'analyse actuelle, le travail traditionnel d'un enquêteur, (cueillette de preuves, analyse de documents, rencontre avec les témoins, perquisition) est encore de la plus haute importance car il constitue toujours le cœur de l'investigation.

Une équipe intégrée comprenant les policiers de la section des faillites frauduleuses et les enquêteurs du bureau de conformité des débiteurs (Surintendant des faillites) sera bientôt effective dans le but de maximiser le rendement des enquêtes portant sur les faillites frauduleuses.

### **4) Les contraintes du milieu**

Le manque d'effectifs lié à la restriction budgétaire constitue la première limite. Loin d'être originale, puisqu'il s'agit d'une limite présente dans presque tous les milieux, elle influence tout de même beaucoup la section. Les dirigeants administratifs de la GRC doivent établir des



priorités pour distribuer leur budget annuel et il est certain que la sécurité nationale, le crime organisé et le terroriste par exemple, se situent plus hauts dans l'échelle des priorités en comparaison avec les délits en « col blanc » qui ont beaucoup moins d'impact au niveau de la sécurité physique des citoyens et de l'opinion publique.

L'interviewé nous mentionne aussi une limite importante en rapport avec le départ à la retraite massif d'enquêteurs travaillant depuis nombre d'années pour les faillites frauduleuses, ce qui va entraîner une perte d'expertise considérable.

En dernier lieu, nous retrouvons des problématiques au niveau de l'échange d'informations. Parfois certaines personnes omettent d'alimenter correctement les banques de données ou encore la collaboration avec d'autres organismes peut s'avérer laborieuse. « Nous travaillons avec des êtres humains et cela comporte des avantages tout comme des inconvénients. » nous mentionne notre personne ressource. « Parfois même pour des policiers, l'information peut être difficile à obtenir, on nous transfère à différentes personnes qui finissent par nous dire qu'ils n'ont pas l'information en main et qu'ils communiqueront à nouveau, et cela peut malheureusement parfois être long. » Les investigations sont des processus qui peuvent être parfois très laborieux, très longs et qui demandent une grande persévérance de la part des enquêteurs qui peuvent connaître comme tout être humain des périodes de découragement lorsqu'un dossier nécessite plusieurs mois, voire plusieurs années d'enquête.

## **1.5 GRC, division C (Québec) , Groupe Tactique d'intervention (GTI)**

Catégorie d'organisation : Service de police et administration

Activité : Intervention spécialisée, Gestion de crise, maintien de l'ordre

Sources : Entretien avec un gendarme du GTI

### **Mise en contexte**

Le groupe tactique d'intervention est une section de la GRC appartenant à la division C (Québec) qui regroupe actuellement une équipe de 12 policiers. Pour faire partie de ce groupe, ils ont dû suivre une formation spécifique d'une durée de six semaines. Cette dernière les prépare à intervenir dans des situations à risques élevés et exigent des aptitudes particulières. Elle comprend un processus de sélection rigoureux et des tests physiques plus exigeants que ceux des policiers réguliers et les préparent à effectuer des interventions hautement spécialisées.

### **1) Mission**

Agir à titre d'équipe de soutien pour les enquêteurs lors d'intervention à risques élevés. Assurer la protection de certains individus et épauler, à l'occasion, les policiers chargés d'escorter une personnalité.

### **2) Le mode organisationnel**

#### **a) L'encadrement de l'organisation**

Étant associé à la police fédérale, ce groupe est déployé pour soutenir certaines interventions qui relèvent de mandats fédéraux. Leur travail est encadré par la loi sur la GRC (L.R., 1985, ch. R-10), comme pour tous les policiers appartenant à cette organisation. Celle-ci prévoit tout, allant du mandat de l'organisation à la conduite des membres. La direction de l'organisation est conférée au commissaire qui relève pour sa part du ministère de la Sécurité Publique.

#### **b) La structure**

Le GTI, tel que nous le connaissons actuellement existe depuis 1999. Auparavant, le groupe était composé de membres à temps partiel, il s'agissait de policiers qui avaient suivi la formation requise pour faire partie du GTI, mais qui continuaient à travailler au quotidien dans une autre section et étaient appelés en cas de besoin. Désormais, la section est dirigée par un

officier en charge du secteur. Sous ce dernier se trouve un sergent. Ensuite la section est divisée en deux groupes, un étant composé de cinq membres et l'autre de quatre, chacun de ces groupes étant sous la responsabilité d'un caporal. Au Québec, notre groupe tactique provenant de la GRC est donc composé d'un total de douze membres.

### **3) Les activités effectuées**

La GRC au Québec n'est pas tenue de répondre aux appels 911, donc son groupe tactique ne sera pas déployé pour ce genre de situation, laissant ces cas d'urgence aux GTI de la Sûreté du Québec et du service de police de Montréal, selon le territoire de juridiction approprié. Nous allons donc aborder trois thèmes liés aux activités du GTI. Tout d'abord, nous ferons quelques remarques concernant les activités quotidiennes du groupe, nous enchaînerons par l'énoncé de certaines problématiques qui nécessitent son déploiement et pour terminer, nous ferons état de quelques-unes des méthodes particulières auxquelles le groupe peut avoir recours.

#### **Les activités quotidiennes**

Les policiers qui forment le groupe tactique doivent garder une forme physique supérieure à la moyenne des policiers; le conditionnement physique fait donc partie intégrante de leurs tâches quotidiennes. Beaucoup de leur temps est aussi consacré à l'entraînement, tel que des séances de tir, des simulations d'entrées dynamiques et la pratique de déplacement en équipe. De plus, ils doivent se soumettre à des qualifications de tirs tous les quatre mois et des tests physiques tous les six mois. Pour ceux qui ont suivi et réussi la formation de trois semaines requises pour être tireur d'élite, ils doivent faire deux fois plus de qualifications de tirs. À certaines occasions, ils peuvent aller suivre diverses formations portant par exemple sur la filature. Les périodes où ils ne sont pas en intervention sont comblées par certaines tâches administratives, telles que la rédaction de rapports portant sur des événements passés ou encore ils élaborent des plans pour préparer d'éventuelles opérations.

#### **Le genre de problématiques nécessitant l'intervention du GTI**

Ne répondant pas aux appels 911, la principale raison de leurs déploiements est à titre de soutien aux enquêteurs qui doivent effectuer des arrestations à hauts risques. L'arrestation est considérée risquée dans le cas par exemple, où il y a de fortes raisons de croire que les suspects

sont armés ou encore que le nombre est important, donc cela demande une intervention d'équipe.

Mises à part les arrestations, le groupe peut être déployé pour aller recueillir des informations. Ils sont formés pour s'approcher très près de lieux difficiles d'accès et peuvent même passer plusieurs jours en forêt à faire de l'observation si les suspects s'y terrent pensant être à l'abri. Donc, dans cette partie du travail, le groupe va recueillir de la preuve pour les enquêteurs.

Ils sont aussi appelés à protéger ou assurer la sécurité des agents sources (délateurs) et des agents doubles (policiers) qui doivent se rendre à la Cour pour témoigner. Ils peuvent aussi assister les policiers en charge de la protection de personnalité. Dans ces cas, ils sont appelés, lors d'événements, tels que la visite d'un président étranger ou lors d'événements spéciaux. Leur tâche est de s'infiltrer discrètement au cortège de sécurité habituelle, ils peuvent même déployer des tireurs d'élite au besoin. En outre, ils peuvent aussi assister, en deuxième ligne, le groupe anti-émeute, au cas où la situation deviendrait hors contrôle pour ces derniers qui, mentionnons-le, ne sont pas munis d'arme létale.

### **Les méthodes particulières**

Lors de notre incursion au sein de cette section, nous avons été impressionnés par l'équipement que possède chacun des membres du groupe. Lorsqu'ils partent en intervention, ils revêtent des vestes anti-balles spéciales et leurs artilleries, le tout pesant environ 60 livres. Ils possèdent plusieurs types d'armes; les tireurs d'élite en comptent une de plus que les autres. Ils peuvent utiliser différents accessoires, tels que le gaz lacrymogène. Leurs habits comportent toujours un casque muni d'écouteurs et d'un micro, ce qui leur permet de communiquer facilement et discrètement entre eux. L'entrée dynamique qui consiste à entrer brusquement dans le lieu où se trouvent le ou les suspects est de mise lors d'arrestations. De plus, ces dernières se déroulent plus souvent qu'autrement la nuit afin d'augmenter l'effet de surprise qui est un outil important pour le groupe. En effet, les suspects sont tellement saisis lors de leur entrée qu'ils n'ont aucunement le temps de réagir, l'intervention durant en moyenne 10 secondes. Notre interviewé nous a mentionné que le travail d'équipe est ce qui fait la plus grande force du groupe. Lorsqu'ils sont en mission de protection, ils sont habillés en civil et portent sur eux des émetteurs cachés pour communiquer subtilement entre eux. Contrairement

aux groupes qui ont pour mandat de répondre aux urgences 911, les membres de ce groupe au Québec ont le temps de planifier leurs opérations. Ils connaissent l'endroit où ils vont intervenir, soit par des informations fournies par les enquêteurs ou encore par des séances de repérage. Or, malgré ce temps de planification, notre interviewé nous a précisé qu'ils tentent de rester au plus simple, « Les planifications, plus elles sont compliquées, plus cela risque de ne pas fonctionner, car il y a toujours des facteurs situationnels qui vont intervenir et à laquelle nous devons nous adapter rapidement ». Nous comprenons donc qu'une autre aptitude essentielle est la capacité du groupe à s'adapter aux différentes situations, ils sont formés et préparés à réagir rapidement.

#### **4) Les contraintes du milieu**

La principale limite est liée au fait que, même en planifiant d'avance les interventions, ils sont incapables de tout prévoir, il peut arriver des variables inattendues face auxquels le groupe devra réagir rapidement, ce qui démontre toute l'importance d'une bonne capacité d'adaptation. Nous avons appris que les groupes tactiques provenant de différents corps de police ne peuvent pas être mixés pour intervenir, puisqu'ils ne sont pas formés à travailler de la même façon. Il peut arriver de plus en plus fréquemment, que des enquêtes soient effectuées par des équipes intégrées qui réunissent des acteurs provenant de corps policiers différents. Cependant, dans un tel cas, notre interviewé nous a mentionné qu'ils allaient se séparer le travail. Par exemple, s'il y a quatre arrestations prévues, suite à une enquête effectuée conjointement par la GRC et la SQ, le GTI de la GRC se chargeront de deux et celui de la SQ des deux autres. Or, les groupes tactiques de toutes les provinces canadiennes de la GRC peuvent travailler ensemble sans aucun problème. La seule exception permettant le métissage des groupes concerne les interventions qui pourraient être effectuées sur des avions ciblés par des actes terroristes. En effet, pour ces situations bien précises, une formation uniforme a été donnée à tous les GTI du Canada. Cela se justifie par le fait qu'il s'agit d'interventions qui demandent beaucoup de personnel sur les lieux.

## **2) Les services internes de sécurité**

### **2.1 Hydro-Québec**

Catégorie d'organisation : Service interne de sécurité

Activité : Polyvalent

Source: Entretien avec une conseillère en sécurité industrielle du service

#### **Mise en contexte**

Le service de sécurité interne d'Hydro-Québec a connu une croissance considérable au cours des dernières années. En fait, cette évolution a été enclenchée par la crise médiatique survenue récemment lorsqu'un journaliste a pénétré dans des installations hydroélectriques sans se faire intercepter, sans même se confronter à une porte barrée, ce qui démontrait une certaine lacune au niveau de la sécurité et qui rendait les installations d'Hydro-Québec des cibles vulnérables pour d'éventuels attentats. Depuis lors, la sécurité s'est vue promulguer au rang des priorités pour les grands patrons de la compagnie. Aujourd'hui, le service interne comprend environ 300 employés répartis sur le territoire québécois.

#### **1) Mission**

Assurer l'orientation, la planification et le contrôle des activités de protection des personnes et des actifs, autant en ce qui a trait aux méfaits, vols, à la prévention des incendies qu'aux situations d'urgences et aux sinistres. Voir au contrôle d'accès, à la surveillance, à l'aménagement stratégique des lieux, effectuer des enquêtes, d'élaborer des politiques et des procédures de sécurité ainsi que des plans de mesures d'urgence. Émettre des recommandations pour la haute direction et assumer la formation et le perfectionnement en matière de sécurité pour les employés.

#### **2) Le mode organisationnel**

##### **a) L'encadrement de l'organisation**

Hydro-Québec possède son propre service interne de sécurité. L'organisation veille donc elle-même à la protection de ses employés et de ses installations. Ils sont régis par des politiques provenant des dirigeants et ils établissent leurs priorités en fonction des besoins de l'organisation. Les agents de ce service ne possèdent aucun pouvoir spécial, ce qui les amène à travailler en étroite collaboration avec les corps policiers pour procéder, par exemple, à

l'arrestation de l'auteur d'un important vol. Aucune loi particulière autre que les politiques internes ne s'appliquent pour régir le service.

#### **b) La structure**

Le centre du service de sécurité se situe à St-Antoine près de St-Jérôme, mais de plus en plus, il développe des services en région, puisqu'il faut être conscient que les installations d'Hydro-Québec sont réparties un peu partout sur le territoire provincial. Désormais, les régions possèdent leur propre chef régional qui est en charge des patrouilleurs, des gardiens et des enquêteurs, ce qui permet de mieux encadrer le travail de ces derniers puisque le chef à une vision plus globale de ce qui se passe dans sa région. Pour ce qui est de la structure générale du service, nous retrouvons le directeur de la sécurité industrielle et le service administratif; sous ces derniers se trouvent diverses sections qui sont séparées en fonction des activités qu'ils effectuent.

#### **3) Les activités de sécurité**

Au niveau des activités qu'il accomplit, le service interne d'Hydro-Québec peut être considéré comme étant polyvalent puisqu'il effectue quotidiennement différents types d'actions pour assurer leur sécurité. Dans la prochaine partie, il sera justement question de ces agir qui vont de l'analyse à la surveillance en passant par les investigations.

#### **Les priorités actuelles**

En ce moment, Hydro-Québec tente sans cesse d'améliorer la sécurité des installations, qui comme nous l'a démontré la crise médiatique sub-mentionnée, avait besoin d'être actualisée et renforcée. Les vols de fils de cuivre et d'équipements préoccupent aussi beaucoup.

#### **Les activités et les méthodes employées**

Tout d'abord, le service comprend des « experts conseils », qui travaillent à la sécurisation des installations; certains agissent plus sur le terrain en allant inspecter les lieux afin de vérifier s'il y a présence de brèche au niveau de la protection. S'ils trouvent des lacunes de grande envergure, ils émettront des recommandations qui seront acheminées aux dirigeants qui devront prendre les mesures pour résoudre la problématique.

D'autres travaillent plus au niveau de l'analyse de risque, de la planification des mesures d'urgence et de l'organisation des exercices. Il y a aussi ceux qui s'affairent à l'évaluation des

dangers et des menaces, de manière moins ponctuelle, en examinant les grandes tendances criminologiques actuelles, ce qui aide sans aucun doute à établir les priorités.

Par la suite, nous retrouvons les employés chargés d'assurer la sécurité des chantiers. Il s'agit de constables spéciaux qui ont plus de pouvoirs que de simple gardiens. Ils patrouillent et veillent à l'application des lois en vigueur sur le chantier, ils ont des pouvoirs d'arrestations, des salles d'interrogatoires, ils peuvent passer des tests pour mesurer le taux d'alcoolémie et lorsque nécessaire, ils demanderont la collaboration des policiers qui ont juridiction sur le territoire.

Nous retrouvons aussi les employés en charge de la surveillance et les enquêteurs. Comme nous l'avons précédemment énoncé, Hydro-Québec tente de régionaliser les services de sécurité afin d'accroître leur efficacité. Pour ce faire, il a instauré des chefs régionaux chapeautant les patrouilleurs, qui protègent les diverses installations, des gardiens qui veillent principalement aux contrôles d'accès et des enquêteurs qui investiguent sur les cas de vols rapportés (principalement le fil de cuivre et des équipements, outils ou encore des ordinateurs).

Pour terminer, nous avons des technologues qui s'occupent de l'exploitation des systèmes de sécurité, télésurveillance, contrôle d'accès, caméras.

À noter que la centrale nucléaire Gentilly 2 qui appartient à Hydro possède sa propre équipe d'intervention tactique qui veille à la protection et à la gestion de crise pour la centrale.

#### **4) Les contraintes du milieu**

Contrairement aux petites entreprises, chez Hydro-Québec le service bénéficie du fait que la compagnie possède beaucoup de ressources budgétaires. Il possède un porte-feuille qui leur permet de faire le nécessaire pour accroître la sécurité des installations. L'une des limites est liée au fait que le service interne était encore, jusqu'à il y a quelques années, assez restreint. Donc, les employés ont beaucoup de travail à rattraper afin de se mettre à jour et il est impossible de tout faire en même temps. Une autre problématique est liée à la conscientisation des employés, à leur implication pour contribuer à la sécurité. Par exemple, il arrive encore que certains ne verrouillent pas les portes des véhicules de la compagnie sur le terrain et qui se font ainsi voler des équipements de valeur. En outre, malgré les affiches mentionnant de ne pas s'approcher trop près des bassins d'eau près des barrages ou centrales, certains individus du



public, plus téméraires, s'y aventurent pour se baigner ou encore pour pratiquer la pêche. Cela engendre malheureusement des noyades. Il s'agit d'une limite dans la mesure où les employés du service de sécurité ne peuvent veiller à tout.

## **2.2 Compagnie d'assurance, département des réclamations**

Catégorie d'organisation : Service interne de sécurité

Activité : investigation

Source : Entretien avec une experte en sinistres, centre d'appel de la compagnie

### **Mise en contexte**

Les grandes compagnies d'assurances ont des services internes de sécurité spécialisés dans les investigations. Nous retrouvons deux principaux départements dans ce domaine : la souscription et la réclamation (indemnisation). Le premier ne relève pas vraiment des investigations, il s'agit plus d'une certaine forme d'analyse de risques basée sur des données actuarielles. Les employés de ce département examinent le dossier et décident s'ils prennent le risque d'assurer ou pas. Or, ce département n'est pas vraiment pertinent dans le cadre du présent mémoire, contrairement au département des réclamations qui effectue quotidiennement des enquêtes pour le compte de la compagnie. Nous avons donc choisi ici d'explorer le service interne d'une compagnie d'assurances dont le nom doit rester confidentiel à la demande de l'interviewé.

### **1) Mission**

Veiller à ce que les demandes d'indemnisations faites par le client soient conformes aux limites du contrat et enquêter afin de s'assurer que les réclamations ne sont pas frauduleuses.

### **2) Le mode organisationnel**

#### **a) L'encadrement de l'organisation**

Le domaine de l'assurance est régi par l'autorité des marchés financiers qui relève du ministre des finances. Il s'agit de l'organisme qui veille à la protection des consommateurs. Plus directement, les compagnies sont encadrées par la Chambre d'assurance dommages (ChAD). Cette dernière a mis sur pied un code de déontologie; c'est elle qui s'occupe des sanctions professionnelles et qui veille à la formation continue et obligatoire des courtiers et des experts en sinistres (enquêteurs). Nous allons nous concentrer sur ces derniers qui sont chargés des enquêtes. Pour avoir le droit d'exercer, ils doivent obtenir un permis qui leur est octroyé par la ChAD et qui est renouvelable tous les deux ans. Or, pour se voir renouveler son permis, l'expert est dans l'obligation de se tenir à jour dans les formations continues obligatoires.

### **b) La structure**

Le département des réclamations de la présente compagnie est géré par un directeur. Sous celui-ci, nous retrouvons la directrice du centre d'appels qui s'occupe des équipes d'experts en sinistre de niveau 1, c'est-à-dire, ceux qui règlent les dossiers de plus petite envergure par téléphone. Pour chacune des équipes qui travaillent à partir du bureau, nous retrouvons un chef d'équipe. Parallèle au centre d'appel, nous retrouvons les experts en sinistre qui travaillent sur la route, donc qui se rendent directement sur les lieux pour enquêter certaines demandes de réclamations qui paraissent suspectes ou de plus grande envergure. Ensuite, nous retrouvons les analystes qui peuvent être appelés en soutien pour vérifier les données d'un dossier considéré frauduleux, ce qui permet à l'enquêteur d'aller chercher une opinion extérieure afin de s'assurer qu'il n'a rien oublié. À noter que les employés peuvent aussi être amenés à travailler en collaboration avec des courtiers indépendants qui ont préalablement vendu des assurances aux clients qui font une demande de réclamations. De plus, lorsque les pertes sont supérieures à un million de dollars, la compagnie fait appel à des experts en sinistre seniors qui sont indépendants de la compagnie possédant leur propre bureau.

### **3) Les activités effectuées**

Une compagnie d'assurances n'a d'autre choix que d'avoir son propre service interne qui se charge d'investiguer les demandes de réclamations qui leur sont soumises. Cela découle du fait qu'il s'agit d'un domaine spécialisé qui demande des connaissances particulières. C'est la compagnie elle-même qui offre des séances de formation interne à ses employés et c'est la ChAD qui veille à leur formation continue subséquente.

### **Les principales problématiques**

Nous retrouvons deux principaux volets dans le domaine des assurances qui exigent l'intervention des experts en sinistre. Tout d'abord, ils sont amenés à examiner les contrats afin de s'assurer que les clauses couvrent bien les pertes soumises à la demande d'indemnisation. D'autre part, il y a les investigations portant sur les demandes de type frauduleuses. La supercherie peut provenir d'une réclamation dépassant les pertes réelles ou encore, il peut arriver que le client provoque lui-même un dommage à sa propriété ou simule un vol. Dans des cas comme ceux-ci, le travail d'investigation des experts en sinistre prend tout son sens afin

d'éviter que la compagnie soit victime d'escroquerie en payant des indemnités exagérées ou qui n'auraient pas en réalité lieu d'être.

### **Les méthodes employées**

Afin de rendre plus clair l'exposé des méthodes, nous allons procéder en deux sections. D'une part, nous parlerons des experts en sinistres qui travaillent à partir de leur bureau par téléphone et d'autre part, de ceux qui sont sur la route et qui se rendent directement sur les lieux.

Concernant ceux qui travaillent par téléphone, la première étape de leur enquête est de vérifier si la demande de réclamations cadre bien dans les limites du contrat d'assurances. Par la suite, ils vérifient le dossier du client et dressent un profil de celui-ci : s'il s'agit d'un client de longue date qui fait une réclamation raisonnable, que tout est fait dans les règles, qu'il fournit un rapport de police et ses preuves d'achats des biens réclamés. Il est fort possible que l'investigation ne soit pas poussée plus loin. En contre partie, si la réclamation semble exagérée ou qu'il y a d'autres demandes semblables qui ont été effectuées par le passé, l'expert va pousser l'enquête pour recueillir plus d'informations. Il peut contacter le client afin de connaître sa version des faits, communiquer avec les policiers pour obtenir leur rapport d'événements, discuter avec des témoins (toujours par téléphone), faire des vérifications de crédit, au pluriel criminel et civil. En outre, il importe de mentionner que, pour obtenir toutes informations personnelles qui portent sur le client et qui ne proviennent pas de sources ouvertes au public, le client aura dû préalablement signer une décharge autorisant les experts à avoir accès à ces informations. Par la suite, si le dossier demande d'être plus approfondi, il est possible que l'employé demande à un collègue qui travaille sur la route de lui faire un complément d'enquête en allant rencontrer certaines personnes ou encore le dossier peut entièrement lui être transféré.

En se référant à l'expert qui travaille sur la route, en ajout au travail fait au bureau suite à la réception de l'avis de réclamation, il se rend directement chez le client. Au cours de cette rencontre, il remet l'ensemble des documents que le requérant doit remplir et reçoit la version des faits de celui-ci. Celle-ci constitue un point très important dans l'investigation. Si elle est claire et sans contradiction, cela joue en faveur du client. Par la suite, il peut prendre des photos du sujet concerné, rencontrer des voisins ou témoins pour corroborer les faits. Suite à

l'investigation, les experts déterminent s'il y a lieu de payer ou pas. Dans les cas où une fraude est découverte, des mesures de sanctions seront enclenchées. Bien entendu, le client ne recevra pas d'indemnisation, la police d'assurance sera annulée, ce qui engendre une tache considérable au dossier du client rendant difficile la prise d'une police chez un autre assureur. Dans certains cas, il est possible qu'une plainte soit déposée à la police et que le client soit poursuivi au criminel pour avoir tenté de frauder.

#### **4) Les contraintes du milieu**

L'une des principales limites qui peut entraver le travail de l'expert qui travaille à partir du téléphone est le fait qu'il ne rencontre pas les individus, qu'il ne se rend pas sur les lieux pour constater les dommages et qu'il est beaucoup plus difficile de recueillir de l'information par téléphone. Le contact est moins personnel et il ne peut se fier au langage non verbal d'un individu qui peut être chez certaines personnes très révélateur.

Une autre limite découle du fait que les experts en sinistre, bien qu'ils doivent effectuer une enquête, doivent toujours garder en tête qu'ils ont devant eux un client. Le service à la clientèle qu'est censée offrir toute bonne compagnie peut donc devenir une entrave, puisque s'ils confrontent un client à tort, il est fort possible que ce dernier ne désire plus traiter avec la compagnie pas la suite.

Pour terminer, il existe une problématique en lien avec les demandes de collaboration avec les policiers. En effet, il est plutôt rare que les policiers contactent les compagnies d'assurances lorsqu'ils se rendent sur les lieux d'un vol ou d'un incendie qu'ils considèrent suspect. Donc, cela peut avoir pour effet, de ralentir le travail pour les experts en sinistre. De plus, lorsque ces derniers demandent une copie du rapport de police, il arrive que certaines informations soient biffées, telles que les noms des témoins par exemple.

### **3) Les entreprises contractuelles de sécurité**

#### **3.1 GARDA**

Catégorie d'organisation : Entreprise Contractuelle

Activité : Polyvalent

Source : Entretien avec le Vice-président enquêtes et services conseil pour le Canada

#### **Mise en contexte**

Depuis sa création en 1970, l'entreprise Garda n'a cessé de prendre de l'expansion à travers le Canada et s'étend désormais jusqu'aux États-Unis. Il s'agit d'un des grands employeurs canadiens avec un peu plus de 20 000 employés. À ses débuts, elle oeuvrait essentiellement dans le domaine du gardiennage, mais au fil du temps, elle a traversé plusieurs cycles et a diversifié les services offerts. Au cours des dernières années, l'organisation a fait l'acquisition de plusieurs entreprises afin d'augmenter la quantité et la qualité de ses services. Par exemple, avec l'achat de la compagnie Sécur, elle s'est implantée dans le domaine du transport des valeurs et plus récemment, en février 2006, elle a acquis une grande entreprise d'investigation québécoise « Chartrand Laframboise » afin de développer davantage les services d'enquêtes et conseils.

#### **1) Mission**

« Pour Garda, la sécurité signifie un éventail de services et de solutions qui interagissent en fonction d'un même but - s'assurer que nos clients bénéficient d'un environnement toujours plus sécuritaire et plus efficace. » (Site Internet Garda).

#### **2) Le mode organisationnel**

##### **a) L'encadrement de l'organisation**

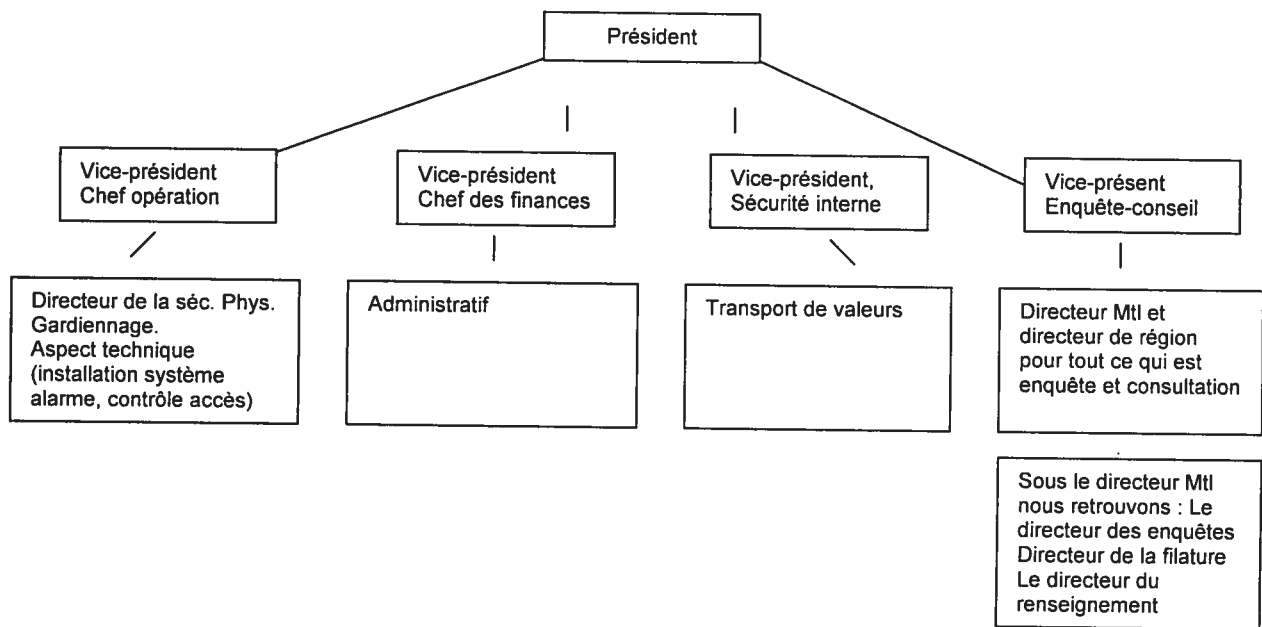
Garda est une entreprise qui offre une gamme de services de sécurité de manière contractuelle. Les ententes prises avec les clients sont scellées dans un contrat de service. Celles-ci incluent un plan d'action qui stipule le problème à résoudre, le mandat et l'approche préconisée, c'est à dire les moyens utilisés. De plus, un budget, étape par étape, est prévu et sera réévalué périodiquement avec le client. Par la suite, l'entreprise se doit d'honorer les ententes du contrat aux risques de perdre son client ou pire encore perdre sa bonne réputation.

Dans un autre ordre d'idée, pour répondre aux exigences légales, l'entreprise détient un permis délivré par le ministère de la Sécurité Publique qui est renouvelable chaque année. De plus, chaque enquêteur ou agent travaillant pour l'entreprise doit aussi avoir un permis les autorisant à œuvrer dans ce domaine.

## b) La structure

Nous avons choisi de présenter sous forme d'organigramme les premiers paliers structuraux de Garda, afin de simplifier l'explication de la structure et donner un exemple concret des différentes divisions. Ajoutons qu'il ne s'agit pas d'un organigramme formel, c'est nous qui l'avons construit à partir des informations fournis par notre interviewé.

**Figure 2 : Structure organisationnelle de l'entreprise GARDA**



Nous constatons que l'organisation est structurée de manière hiérarchique et comprend plusieurs paliers de direction. Bien entendu, sous les derniers directeurs mentionnés, nous retrouvons d'autres niveaux de superviseurs ainsi que les employés tels que les enquêteurs, les agents de sécurité, les agents de filature, pour ne nommer que ceux-là. Nous supposons qu'une entreprise employant plus de 20 000 personnes doit être très bien structurée afin de pouvoir garder le contrôle et s'assurer de la qualité des services offerts.

### **3) Les activités effectuées**

Nous avons qualifié Garda d'entreprise polyvalente en raison de la diversité des services offerts. Tout d'abord, nous retrouvons les services de sécurité physique. Cela comporte le gardiennage, la patrouille, le contrôle d'accès qui sont effectués par des agents de sécurité. Dans la même veine, nous avons appris qu'ils offraient un support technique, (caméras de surveillance, contrôle d'accès) Cependant, à ce propos, notre interviewé a tenu à nous préciser que cette section plus « technique » ne vise qu'à répondre aux besoins de leur clientèle déjà établie qui a fait appel à eux, au départ, pour un autre service (gardiennage, investigation). Nous comprenons que, pour le moment, Garda ne tient pas à développer davantage cette sphère d'activités et l'utilise plutôt comme un outil de plus afin de pourvoir aux besoins de ses clients.

Par la suite, nous retrouvons le service d'enquêtes et conseils, duquel découlent les investigations, les contrats de filature, ainsi qu'un service de vérification pré-emploi (vérification d'antécédents).

Pour terminer, nous comptons aussi le transport de valeurs dans l'éventail de leurs activités. En lien avec ce dernier secteur, nous avons découvert qu'il possède son propre service de sécurité interne pour enquêter sur les vols commis par des employés, disparition d'argent ou autres activités qui peuvent être jugées suspectes. Cela se justifie par le fait que les transporteurs de valeurs sont en contact avec des sommes importantes, donc cela mérite un encadrement rigoureux. De plus, pour reprendre les propos de notre interviewé : « C'est ça une entreprise qui se gère d'elle-même. »

### **Les principales problématiques**

Pour ce qui est des enquêtes, nous apprenons que 80% des principales problématiques à résoudre sont des cas de fraudes et de vols. Le 20% restant est constitué de situations autres, telles que du harcèlement psychologique ou sexuel ou encore des cas d'employés qui vendent des informations à des concurrents.

En ce qui a trait à la surveillance physique, des agents placés sur les lieux doivent principalement veiller au contrôle d'accès pour éviter que des personnes non autorisées y pénètrent. Nous avons aussi ceux qui sont chargés de surveiller un endroit précis dont le but premier est de prévenir le vol et le vandalisme.



### **Les méthodes employées**

En ce qui concerne le secteur des investigations les méthodes d'enquête traditionnelles, rencontres avec les témoins, les suspects, l'analyse de l'information et de la documentation, occupe une place prédominante. La filature peut aussi être utilisée comme outil pour les enquêteurs qui tentent de recueillir davantage d'informations. De plus, l'infiltration (un agent double qui s'intègre dans un milieu) peut être employée dans le cadre d'une enquête. Le recours à l'écoute et à de la surveillance électronique font aussi partie de leurs ressources. Lorsque l'organisation a besoin de supports spécialisés, tels que la polygraphie ou la prise d'empreintes digitales, ils auront recours à la sous-traitance en provenance d'entreprises spécialisées habilitées à utiliser ces techniques.

Dans les cas des services de surveillance physique, nous n'avons pu trouver de méthodes autres que l'utilisation d'agents en uniforme qui effectuent de la patrouille, qui interceptent les gens qui veulent entrer dans le lieu à protéger pour vérifier leur identité (contrôle d'accès) ou encore qui surveillent et interceptent les voleurs.

Ce que nous savons au niveau des transports de valeurs, c'est que cette activité exige beaucoup d'équipements, tels que des véhicules blindés et les agents doivent être armés et porter un gilet pare-balles. Ils travaillent toujours en équipe de trois, l'un d'entre eux doit surveiller l'accès au camion pendant que les deux autres vont recueillir l'argent. Ils doivent faire preuve d'une extrême vigilance en raison des risques d'être attaqués par des voleurs.

### **4) Les contraintes du milieu**

Nous avons constaté que chez Garda, les principales limites rencontrées, en lien avec leurs actions, leur sont imposées par les clients eux-mêmes. Les contraintes budgétaires sont celles qui occupent le premier rang. En effet, nous comprenons, en toute logique, qu'il est plutôt rare de voir un individu ou une corporation posséder un budget illimité à investir dans leur sécurité. De ce fait, l'entreprise doit répondre aux besoins en s'adaptant aux ressources du client.

De plus, comme ce genre d'entreprise se trouve dans une relation d'offre et de demande avec les clients, l'importance d'avoir et de garder une bonne réputation et d'agir avec professionnalisme est primordiale pour la survie de l'organisation. Elle est donc toujours contrainte d'offrir un bon service à la clientèle.

### **3.2 Soptima inc, consultant en sécurité**

Catégorie d'organisation : Entreprise contractuelle

Activité : Renseignements et analyses

Source : Entretien avec une consultante en sécurité (propriétaire de l'entreprise)

#### **Mise en contexte**

Soptima est une micro entreprise fondée en 2003. Elle est dirigée par une femme qui possède une grande expérience dans le domaine de la gestion et de la sécurité. En effet, elle a occupé plusieurs postes importants en lien avec la sécurité et la gestion de crise au sein de grandes entreprises. Depuis 2003, en plus d'enseigner au baccalauréat en sécurité et études policières et au Certificat en Gestion appliquée à la Police et à la Sécurité de l'Université de Montréal, elle se concentre sur son cabinet de « services-conseils et formation en sécurité, gestion de crise et continuité des affaires ». Selon notre interviewée, un consultant doit posséder beaucoup d'expérience « terrain », cela lui permet ainsi de comprendre davantage les besoins des clients en matière de sécurité. « C'est quelqu'un qui aide, qui conseille au niveau d'une démarche » nous dit-elle. Chez Soptima, cette expertise-conseil se concentre sur la gestion de crise, les plans de relève, l'analyse de risque, la résolution de problèmes ainsi qu'en formation « coaching ».

#### **1) Mission**

Offrir à ses clients des solutions sur mesure, adaptées à leurs besoins qui vont aider à mener à bien l'aspect sécurité en protégeant leurs actifs humains, financiers et matériels avec une plus grande tranquillité d'esprit.

#### **2) Le mode organisationnel**

##### **a) L'encadrement de l'organisation**

Soptima est une entreprise qui offre des services de consultation à contrat pour des clients qui sentent le besoin d'améliorer leur sécurité. Cette clientèle est constituée de diverses entreprises de services, des milieux bancaires, financiers, scolaires et de cabinets de consultants. Or, aucun particulier ne fait partie de la clientèle. Nous avons appris que l'entreprise procède par des offres de services officielles très détaillées pour établir ses contrats avec les clients. Celles-ci contiennent la définition du mandat, ce qui permet de s'assurer de la

bonne compréhension des besoins du client, l'énumération des services offerts, ce que le contrat comprend et exclut. De plus, toutes les étapes qui seront effectuées ainsi qu'un échéancier préliminaire sont inscrits. Outre cela, le contrat contient aussi ce qui doit être livré par le client, car le travail de consultant n'est pas selon notre interviewée, d'offrir des solutions toutes faites, mais bien de développer avec le client les solutions les plus adaptées pour celui-ci. Le tout sera réévalué avec le client en cours de route.

« Le but d'être aussi clair et détaillé, c'est pour se protéger des malentendus autant de mon côté que de celui du client; ça permet de valider que les besoins sont bien compris, en plus de permettre de gérer plusieurs dossiers à la fois. »  
(interviewée).

Au niveau de l'encadrement législatif, aucune loi n'était en vigueur pour encadrer le travail des consultants jusqu'à l'adoption du projet de loi 88 en juin 2006 et qui met progressivement en vigueur la loi sur la sécurité privée qui était désormais sa gouverne au secteur des consultants. Ce changement entraînera un meilleur encadrement pour ce type d'activités. En outre, Soptima possède son propre code d'éthique pour guider ses actions.

#### **b) La structure**

Rappelons que Soptima est une micro entreprise, donc sa structure comprend un minimum d'individus. Tout d'abord, nous retrouvons la dirigeante et fondatrice du cabinet. Par la suite, nous ne retrouvons qu'un seul employé à temps plein, qui est en quelque sorte un intermédiaire à qui elle confie certains modules. Il y a aussi huit à dix personnes qui sont engagées au besoin à la pige pour effectuer certaines parties très pointues d'un dossier, par exemple des technologues spécialisés en système de contrôles d'accès.

### **3) Les activités effectuées**

Chez Soptima, plusieurs services-conseils sont offerts. Cette expertise étendue vise à répondre aux besoins qui diffèrent d'un client à l'autre. Nous allons donc présenter chaque type de services offerts ainsi que les méthodes particulières employées pour chacun d'entre eux.

#### **Types de services conseils offerts et méthodes employées**

L'analyse de risque : Il s'agit d'établir divers scénarios qui pourraient se produire en fonction des vulnérabilités du client afin d'identifier les forces et les faiblesses du milieu tout en

identifiant les priorités de celui-ci. L'analyse de risque va permettre d'identifier toutes les menaces possibles et d'évaluation de la probabilité que celles-ci se produisent. Comme les ressources du milieu ne sont pas illimitées, le gestionnaire devra habituellement décider s'il investit pour protéger son entreprise contre une menace qui risque fort peu d'arriver, mais qui serait catastrophique, ou sur une menace plus probable, mais avec peu d'impact. L'analyse de risque permet donc d'avoir un portrait général et par la suite, les priorités sont identifiées stratégiquement en fonction du client lui-même.

Selon notre interviewée, pour effectuer de bonnes analyses de risques, la collaboration des clients est de la plus haute importance. En effet, ce sont eux qui connaissent le plus leur milieu et les risques encourus. C'est donc en discutant et en observant les lieux que le consultant pourra diriger l'identification des menaces possibles. Pour ce faire, des séances de remue-méninges peuvent être effectuées, dans lesquelles le consultant se fait « l'avocat du diable » en stimulant les réflexions afin de permettre d'identifier un éventail plus vaste de menaces en plus de conscientiser davantage les gens à leur rôle. Par la suite, le consultant émet des recommandations et il développe des plans d'actions avec le client.

La gestion de crise : Un désordre ou une situation qui perturbe, peut devenir une crise tout dépendant de l'entreprise qui la vit. Nous apprenons que le service-conseil en gestion de crise, c'est d'aider les entreprises à identifier d'abord ce qui serait pour eux une telle situation et, par la suite, les aider à se préparer à y faire face, étape par étape. Cela comprend toute la logistique entourant la gestion de ce chaos : organiser les communications, établir les ressources nécessaires, les tâches de chacun et la relocalisation, gérer la communication avec les médias, prévoir la documentation comprenant les informations nécessaires. Logiquement, la gestion de crise doit aussi être accompagnée d'un plan de relève, c'est-à-dire, prévoir le retour après règlement pour reprendre la normale des activités assez rapidement avec le moins de dégâts possibles. Les méthodes employées rejoignent en quelque sorte celle de l'analyse de risque. C'est en collaboration que le client et le consultant établiront quelles peuvent être les possibilités de tensions extrêmes et par la suite, le consultant conseille le client sur la façon de s'organiser si ça se produit. Habituellement, un comité de gestion de ces cas est aussi prévu.

Le plan d'intervention et mesure d'urgence : Le plan de mesure d'urgence (PMU) est une vue globale qui prévoit toutes les interventions à faire en cas d'urgence. Donc, dans ce cadre, nous

retrouvons plusieurs modèles d'intervention, allant du plan d'évacuation à celui qui regroupe toutes les informations techniques du bâtiment (ventilation, gicleurs, électricité...) Un bon PMU permet de réagir rapidement, en cas d'urgence, en se basant sur des interventions et des décisions prises à tête reposée et non pas dans la confusion qui émane de la perturbation d'urgence. Pour ce faire, le consultant conseillera divers spécimens que doit contenir un PMU afin de rassurer le client sur son efficacité.

Gestion des technologies : L'implication de notre interviewée au niveau de la gestion des technologies est de conseiller à l'échelle des contrôles d'accès, des caméras, de la gestion de l'information, bref d'évaluer les pratiques de sécurité. Le consultant évalue donc les forces et les lacunes de ces supports technologiques et émet des recommandations. Si le client décide qu'il désire installer des nouveaux équipements, le consultant, dans ce cas-ci, engagera des spécialistes pour le faire.

La formation sur mesure : Il s'agit de formations adaptées en fonction des besoins du client. Celles-ci peuvent aller de l'entraînement en gestion pour le personnel de sécurité à la rédaction de rapports d'interventions. Notre interviewée procède par l'animation de séminaires, d'exercices intensifs portant sur les besoins spécifiques du client. Nous comprenons que ces instructions ne font que donner les principes et les outils de base puisque dans un si court laps de temps, le consultant n'a pas le temps de tout couvrir.

#### **4) Les contraintes du milieu**

Nous constatons que la principale limite à laquelle est confrontée un consultant est liée aux ressources et à la volonté du client. En effet, notre interviewée nous dit que les contraintes budgétaires du client peuvent être un facteur limitant la portée de son travail. Elle doit s'adapter aux besoins de celui-ci en établissant des priorités, puisqu'une analyse de risque complète ou encore l'établissement d'un plan de mesure d'urgence couvrant toutes les situations possibles demande beaucoup de temps, donc un investissement beaucoup plus important.

### 3.3 Securitas

Catégorie : Entreprise contractuelle de sécurité

Activité : Prévention et Surveillance

Source : Documentaire, Monographie Securitas par, Massimiliano Mulone

#### Mise en Contexte

Securitas est une entreprise contractuelle de sécurité qui s'étend au niveau mondial. En 2004 elle prenait place dans plus de 20 pays et comptait un peu plus de 200 000 employés. Nous apprenons que chacune des filiales de la compagnie est autonome au niveau de sa structure et des services offerts. Au Québec, Securitas se spécialise dans le gardiennage et dans la patrouille. Nous allons donc nous attarder à l'organisation québécoise pour les fins ce cas. \*

#### 1) Mission

La mission que se donne la compagnie Sécurité est de veiller à combler les besoins de ses clients en matière de sécurité, protéger les habitations, les gens et les lieux.

#### 2) Le mode d'organisation

##### a) L'encadrement de l'organisation

Au Québec, Sécurité détient un permis délivré par le ministère de la Sécurité Publique qui lui donne droit d'œuvrer dans le domaine de la sécurité. De plus, tous les agents travaillant pour la compagnie doivent aussi détenir un permis délivré par cette même autorité. Ce règlement provient des obligations contenues dans la Loi sur la Sécurité Privée (2006) anciennement ; « Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité » (L.R.Q., chapitre A-8). En outre, comme toute entreprise contractuelle, Sécurité est soumise à l'autorité des ententes prises avec leurs clients. Ces dernières sont conclues par l'entremise de contrat entre les deux parties. L'importance du respect des accords pris se traduit au travers les valeurs de l'entreprise. Celles-ci s'avèrent être une forme de code déontologique. Elles sont au nombre de trois; intégrité, professionnalisme et esprit de service. La clientèle de la compagnie est très diversifiée, allant des entreprises de service, aux agences gouvernementales en passant par les résidences.

---

\* Nous avons opté pour cette source documentaire car il nous a été impossible d'entrer en contact direct avec une organisation appartenant à cette catégorie de notre classification. Nous n'avons donc aucune information portant sur la quatrième dimension (les contraintes) abordée dans les cas subséquents.

### **b) La structure**

En ce qui concerne la structure interne, la compagnie dans son ensemble s'organise de manière horizontale. C'est-à-dire que chacune des succursales est autonome au niveau des services offerts tant que leurs actions sont conformes à la vision de la Compagnie. Nous ne possédons pas plus d'informations concernant l'organisation interne de l'entreprise.

### **3) Les activités effectuées**

Au niveau mondial, la Compagnie offre une gamme de services assez diversifiés. Or, ceux-ci sont passablement limités au Québec. En effet, la division québécoise se concentre sur trois services. Le principal est le gardiennage qui occupe environ 80% de la totalité de leurs actions. Par la suite, nous retrouvons la patrouille mais dans une faible proportion soit environ 15% de leurs tâches quotidiennes. Pour terminer, le pourcentage restant est attribuable à la télésurveillance, qui est, somme toute, en voie de développement. Nous allons donc nous attarder à l'activité de gardiennage qui constitue leur créneau de prédilection.

### **Le gardiennage**

Les gardiens en uniforme constituent la plus grande part du marché de l'entreprise. Elle fournit des agents qui ont la tâche de veiller à la sécurité d'un endroit spécifique en fonction des besoins du requérant. Dans le rapport utilisé, nous avons identifié cinq fonctions typiquement effectuées par les agents de sécurité. La première s'accomplit lorsqu'un surveillant est placé pour garder l'entrée d'un lieu. La deuxième est la veille des centres de contrôle et la réponse aux alarmes. La troisième, peut être lorsqu'un agent est posté dans une guérite et est en charge de la circulation. Dans la quatrième fonction type. Nous retrouvons les rondes de surveillance. Ces dernières peuvent être effectuées à l'intérieur d'un établissement ou à l'extérieur. Dans la deuxième éventualité, les gardiens ont généralement un véhicule à leur disposition pour faciliter leurs déplacements. La dernière charge se situe au niveau de l'intervention. À ce propos, Sécuritas n'est pas favorable aux interventions physiques. L'agent en poste doit plutôt tenter de désamorcer les crises verbalement. Sa tâche est avant tout d'alerter lorsqu'une situation anormale émerge.

Bref, les rôles de ces employés sont de prévenir certains actes grâce à leur visibilité associée au port de l'uniforme. Ils doivent aussi découvrir les sources pouvant engendrer des incidents et signaler toute anomalie par l'entremise de rapports ou toute autre méthode.

### **3.4 Bureau d'enquêtes civiles du Québec (BECQ)**

Catégorie d'organisation : Entreprise Contractuelle

Activité : investigation

Source : Entretien avec le coordonnateur général du bureau

#### **Mise en contexte**

Le BECQ est une entreprise contractuelle spécialisée dans les investigations qui a été fondée en 1999. Cette petite entreprise s'est considérablement développée au cours des deux dernières années, le nombre d'enquêteurs travaillant au bureau ayant presque triplé. Entre 180 et 220 dossiers d'enquêtes sont effectués par année. Ceux-ci relèvent du domaine administratif, civil ou pénal.

#### **1) Mission**

De manière plus générale, la mission du BECQ est d'offrir un service de qualité, professionnel et dynamique à leurs clients. À travers cela, il vise la reconnaissance à travers la profession ainsi qu'auprès des clients. Plus spécifiquement, la mission de l'entreprise est de nature adaptative dans le sens où elle est directement liée à celle du client. À titre d'exemple, si le bureau est engagé pour effectuer une enquête pour le compte d'un Ordre professionnel, le devoir du BECQ se fondera à celui de son client, c'est à dire, la protection du public.

#### **2) Le mode organisationnel**

##### **a) L'encadrement de l'organisation**

Pour être en règle avec les obligations imposées par « la loi sur les agences de sécurité et ou d'investigation (1962)» le BECQ détient un permis d'agence d'investigation et tous les enquêteurs qui y travaillent possèdent un permis d'agent d'investigation. Ces permis sont délivrés par le ministère de la Sécurité Publique. L'entreprise est de type « contractuel » dans la mesure où elle offre des services pour le compte d'un client, moyennant une rémunération. Pour ce faire, elle fonctionne par l'entremise de contrat de service. Ceux-ci contiennent, entre autres, un serment d'allégeance à la confidentialité, la description du mandat d'enquête ainsi que les grands paramètres sur le plan financier. De plus, les contrats peuvent contenir les délais dans lesquels les enquêtes devront être effectuées dans les cas où il y aurait une prescription qui s'applique. Par exemple, certaines lois peuvent stipuler qu'il y a un délai de 6 mois après



qu'une infraction soit commise pour poursuivre le contrevenant. Passé ce délai aucune procédure ne pourra être intentée. Pour terminer, le contrat peut aussi stipuler quel enquêteur sera affecté au dossier, principalement si le dossier demande une expertise particulière.

#### **b) La structure**

Le bureau est structuré de manière assez simple. Il y a tout d'abord le coordonnateur général, soit le propriétaire, qui s'occupe en plus des tâches de direction, d'accepter les mandats d'enquêtes, d'assigner le dossier à un enquêteur et d'orienter ce dernier en donnant les grandes lignes de la démarche à suivre. En-dessous de lui se trouve un enquêteur chargé de l'administration des dossiers. Il procède à l'ouverture de ceux-ci et effectue les vérifications préliminaires qui seront utiles pour l'enquête, telles que des noms, adresses etc. Par la suite, le dossier, prêt pour l'enquête, est acheminé par le coordonnateur à l'un des 15 enquêteurs du bureau qui sont majoritairement des anciens policiers retraités.

### **3) Les activités effectuées**

Le BECQ est donc une petite entreprise spécialisée dans le secteur de l'investigation. Leur clientèle type se divise comme suit ; environ 75% provient d'Ordres professionnels, 25% de divers secteurs tels que des firmes d'avocats, des entreprises corporatives, quelques organismes para-gouvernementales et moins de 1% provient de monsieur et madame tout le monde.

#### **Le genre de problématique enquêtée**

Nos remarques à ce propos se limiteront à la mention de ce que peut représenter un dossier « type » pour le BECQ. Par exemple, prenons une enquête effectuée pour le compte de l'Ordre professionnel des dentistes du Québec. Une avenue typique pourrait être que : l'Ordre soupçonne qu'à un endroit, un individu pratique illégalement la dentisterie (sans être membre de l'Ordre). Alors, il mandate le BECQ à enquêter pour vérifier si oui ou non il y a pratique illégale. Les autres problématiques sujettes aux enquêtes peuvent être liées à la fraude, aux vols, aux menaces... À titre d'exclusion nous comprenons que le bureau ne fait pas de dossier de nature matrimoniale.

#### **Méthodes employées**

Ne bénéficiant d'aucun pouvoir particulier, le principal outil de travail des enquêteurs est la persuasion. Ils doivent établir rapidement un lien de confiance avec les personnes qui peuvent

contribuer de près ou de loin à l'enquête, car ils n'ont pas le pouvoir de contraindre quelqu'un à collaborer. En outre, ils utilisent les techniques traditionnelles d'enquête, telles que la filature, les interrogatoires et les entrevues avec les témoins. Les enquêteurs peuvent consulter diverses sources ouvertes de renseignements, telles que les plumitifs civils et criminels. Ils peuvent aussi infiltrer, de différentes façons, des milieux pour recueillir des informations. Il y a quelques exceptions prévues dans la législation pour octroyer certains pouvoirs aux enquêteurs. Dans le cas bien spécifique d'une enquête effectuée pour un Ordre professionnel, la loi qui régit ces derniers prévoit la possibilité pour des enquêteurs engagés par l'Ordre, d'obtenir un mandat de perquisition pour compléter une enquête. C'est le seul pouvoir dont peuvent se prémunir les enquêteurs du BECQ. D'autres outils d'enquête peuvent aussi être utilisés tels que l'écoute ou la surveillance électronique mais, pour ce faire, le bureau fera appel à la sous-traitance ou à des techniciens experts en la matière.

Dans un autre ordre d'idée, le coordonnateur considérera les forces et les faiblesses des enquêteurs du bureau pour choisir à qui assigner les dossiers d'enquêtes. Il choisira selon, les spécialités et les préférences de chacun, afin d'optimiser les chances que les dossiers soient menés sans faille. Ce point est de la plus haute importance pour le BECQ puisque si les clients ne sont pas satisfaits du résultat, c'est la réputation de tout le bureau qui est en cause et sa survie dépend énormément de la satisfaction des clients.

#### **4) Les contraintes du milieu**

Les principales contraintes auxquelles sont soumises les enquêteurs du BECQ sont celles qui sont imposées par les clients eux-mêmes, dans le sens où ils doivent répondre aux besoins de ceux-ci, tout en respectant leurs limites de temps ou financières. Les enquêteurs doivent aussi se conformer au code d'éthique interne du bureau et porter une attention particulière au respect de la confidentialité garantie au client. Le tout étant directement lié à l'aspect « service à la clientèle » qui prédomine dans les relations de marché auxquelles ils sont confrontés.

Pour terminer, les enquêteurs sont soumis à une obligation de légalité et leurs actions sont limitées par le fait que la législation ne leur octroie aucun pouvoir spécial que possède, par exemple, un agent de la paix.

*Analyse comparative  
des catégories  
d'organisations*

## Chapitre 4 :

### **L'analyse comparative des catégories d'organisation**

Nous venons dans le chapitre précédent de présenter sous forme de courtes monographies, les onze organisations que nous avons explorées. Rappelons qu'elles agissent à titre de représentantes de chacune des catégories de notre classification initiale. Nous donnerons donc suite à ces descriptions, en effectuant l'analyse comparative des caractéristiques générales qui se dégagent de nos cas et qui sont attribuables à leurs groupes d'appartenance.

Nous procéderons en décortiquant les informations que nous possédons sur les regroupements en suivant les dimensions que nous avons investiguées. Cette démarche analytique vise à distinguer leurs similitudes ainsi que leurs divergences. Pour ce faire, nous allons donc reprendre les quatre thématiques qui nous ont servis de plan pour la rédaction de nos onze cas et poserons des remarques afin de percevoir ce qui caractérise les catégories utilisées.

Nous allons tout d'abord aborder la thématique des missions. Par la suite, nous nous attarderons aux modes d'organisation, soit l'encadrement des milieux ainsi que leurs structures. La troisième dimension analysée, sera les activités effectuées et les méthodes particulières employées. Pour terminer, nous aborderons la question des contraintes, les problématiques auxquelles peuvent être confrontées les organisations des diverses catégories. Cette démarche nous permettra de comprendre, par comparaison, la logique de nos regroupements.

#### **1. Analyse comparative des catégories en fonctions des dimensions explorées**

##### **1.1 Les missions**

Nous sommes en mesure de constater, que les missions varient directement en fonction des sphères d'activités, étant plus général pour les milieux rattachés à la polyvalence et devenant plus spécifiques pour les organisations spécialisées. Or, nul besoin d'effectuer une grande étude sur le sujet pour parvenir à une telle conclusion, qui peut découler d'une simple déduction logique.

Ce qui nous intéresse davantage, c'est de constater les rapprochements qui s'effectuent entre chacune des charges en fonction du type de mode de contrôle. En effet, lorsque nous étudions l'ensemble des mandats évoqués pour les onze organisations, nous pouvons procéder à quelques recoupements intéressants.

Parmi les quatre entreprises contractuelles étudiées, nous avons remarqué que leurs missions trouvent un point commun dans leur orientation fondamentale, axée sur l'offre d'un service adapté aux besoins de leur clientèle. Nous supposons qu'une agence de service doit de se soumettre à la loi du marché, d'offre et de demande, qui régit l'ensemble des entreprises existantes. Le caractère adaptatif de leur travail devient de la plus haute importance. Elles se doivent d'effectuer le mandat qui leur est soumis avec un maximum d'efficacité afin de se construire une bonne réputation et ainsi préserver leur clientèle qui est dans une certaine mesure essentielle à la survie de l'entreprise.

En ce qui a trait aux missions des deux services internes de sécurité, leur point de similitude réside dans le fait qu'elles sont orientées vers la satisfaction des besoins, en matière de sécurité, de l'organisation dont ils font partie.

En ce qui concerne notre troisième type de modalité de contrôle, « les administrations et les services de police », nous pouvons faire une distinction attribuable aux mandats à l'intérieure même de cette catégorie. En effet, nous nous sommes aperçus que les administrations avaient des charges beaucoup plus spécifiques que les services de police. Même en prenant l'exemple d'une administration dite « polyvalente », nous constatons que la portée de leurs actions se limite à un secteur bien spécifique.\* À titre de référence, l'agence des services frontaliers a un devoir qui concerne seulement la protection de nos frontières, à l'instar des services de police qui touchent à la sécurité de manière beaucoup plus générale en protégeant l'ensemble des citoyens et des biens d'un territoire déterminé en fonction de leur juridiction. Ce fait est de la plus haute importance, puisqu'il a constitué le motif de départ engendrant une modification de notre classification.

---

\* Nous basons cette réflexion sur nos rencontres avec les membres de service policiers ainsi que sur les informations contenues dans notre banque de données.

Les prochaines remarques que nous formulerons, concerneront donc, seulement les corps policiers. Tout d'abord, ces derniers pris dans leur ensemble, sans égard à leur niveau de juridiction (fédérale, provinciale ou municipale) ont tous une visée similaire. Il s'agit de protéger les citoyens, de maintenir l'ordre, de prévenir les crimes, de trouver les auteurs des délits et d'appliquer les lois en vigueur sur leur territoire. En outre, lorsque nous observons les divisions spécialisées des grands corps de police, nous remarquons que leurs missions respectives se juxtaposent à l'une des activités de sécurité, qui fait partie intégrante du mandat global des forces policières. La seule orientation qui n'est pas clairement énoncée dans celle-ci, est liée à l'action de renseignement.

## **1.2 Les modes d'organisations**

### **1.2.1 Encadrement des organisations en fonction de leur modalité de contrôle**

#### *Les entreprises contractuelles*

Les entreprises qui offrent des services de sécurité de manière contractuelle, ont une clientèle diversifiée provenant à la fois d'entreprises, d'industries, d'organismes ou de particuliers et peuvent être plus spécialisées dans le domaine de l'un ou l'autre. Les clients sont donc en quelque sorte, l'encadrement immédiat de ce type d'organisation. En effet, ce sont eux qui déterminent leurs besoins et une fois les mandats acceptés par l'entreprise, c'est envers le client qu'ils ont une obligation de rendre compte en premier lieu. Plusieurs raisons peuvent pousser des individus à se pourvoir des services d'entreprises contractuelles. Voici les deux causes les plus fréquentes qui sont ressorties de nos entretiens. Premièrement, il y a le désir de régler rapidement une problématique. Deuxièmement, il y a le fait que les policiers ne peuvent répondre, pour des raisons de manque de temps et de ressources, à tous les besoins en matière de sécurité ce qui oblige les gens à se retourner vers des entreprises contractuelles.

Les ententes entre l'offrant et le demandeur sont scellées par l'établissement de contrats entre les deux partis. Les quatre entreprises rencontrées nous ont mentionné, qu'ils procèdent par l'entremise d'offres de services officiels. La principale raison évoquée pour justifier cette procédure est d'éviter ainsi toute ambiguïté concernant le mandat conféré. Il s'agit pour l'agence, de s'assurer d'avoir bien saisi le besoin en cause. Le fait de répondre adéquatement aux attentes de leurs clients, est de la plus haute importance, puisqu'il en va de la réputation de

l'entreprise qui nous l'avons déjà mentionné, est vitale pour eux, puisqu'ils font face à une certaine compétition avec les autres firmes du domaine. Pour le requérant, l'accord lui offre une certaine protection advenant le cas où les services ne seraient pas conformes aux ententes préalablement prises, pouvant le prouver par ce document officiel. Le contenu des actes, peut être plus ou moins détaillé, étant laissé à la discrétion de l'entreprise. Nous pouvons tout de même émettre quelques généralités communes telles que la description des mandats, les grandes lignes des services qui seront offerts ainsi que la rémunération qui s'y rattachent.

Certaines agences contractuelles sont encadrées du point de vue législatif depuis 1962 par la « Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité » (L.R.Q., chapitre A-8). Cependant, cette dernière ne concerne que les entreprises qui effectuent de l'investigation et/ou de la sécurité (gardiennage, patrouille...) excluant les consultants en sécurité, les entreprises qui effectuent du transport de valeurs et ceux spécialisés dans les technologies de sécurité (caméras, contrôle d'accès, serruriers...) Il s'agit là, d'une des lacunes de cette loi qui n'est plus adaptée à la réalité actuelle. La portée limitative de l'ancienne règle, est l'une des raisons qui a donné lieu à l'élaboration d'un projet de loi (Projet de loi 88) visant sa modification. Ce dernier a été adopté par l'Assemblée nationale le 14 juin 2006 et donne lieu désormais à la « Loi sur la sécurité privée » qui entrera en vigueur de manière progressive. Les principaux objectifs de ce nouvel édit sont, d'encadrer les activités liées au domaine de la sécurité privée (entreprises contractuelles) incluant celles énumérées précédemment qui n'étaient pas couvertes par l'ancien code. De plus, elle stipule qu'un « Bureau de la sécurité privée », qui veillera à la protection du public et à l'administration des plaintes reçues, devra être créé. Ce cabinet dirigé par un conseil d'administration composé de onze personnes. (Quatre nommés par le ministre de la sécurité publique et sept nommés par les associations qui représentent la sécurité privée). Selon les acteurs du domaine des entreprises contractuelles rencontrés, il était grand temps qu'une telle modification législative soit mise de l'avant afin de leur offrir un entourage plus adéquat.

Concernant l'encadrement qui était jusqu'à ce jour en vigueur, du moins pour les entreprises d'investigation et de sécurité, la loi prévoyait qu'elles devaient se doter, sous certaines conditions énumérées dans la règle, d'un permis d'agence et tous les émissaires y travaillant devaient aussi obtenir ce droit d'exercer. Ces licences étaient et seront toujours délivrées par le ministère de la sécurité publique.

### *Les services internes de sécurité*

Les deux catégories d'organisations qui sont rattachées au mode de contrôle des services internes de sécurité, sont caractérisées par l'absence de législation se rapportant à ce type de milieu. En effet, aucune loi n'existe pour légiférer en cette matière. À ce propos, la nouvelle loi sur la sécurité privée exclus spécifiquement de son cadre, ces organisations.

« Si cette personne exerce une telle activité pour le compte exclusif d'un employeur dont l'entreprise ne consiste pas à offrir une activité de sécurité privée, elle n'est tenue d'être titulaire d'un permis... » (Loi sur la sécurité privée 2006, notes explicatives).

Ils n'ont pas à obtenir de permis pour œuvrer dans le milieu, sauf si leur politique interne l'exige, mais dans un tel cas, il s'agira d'un droit spécifique à ce type de service. Pour rendre cette dernière affirmation plus concrète, prenons l'exemple des compagnies d'assurance qui possèdent leur propre service d'investigation pour s'assurer qu'ils ne font pas l'objet de réclamations frauduleuses. Dans ce cas bien précis, les experts en sinistre chargés de faire ces enquêtes, doivent détenir un permis délivré par la Chambre d'assurance-dommages qui légifère pour ce secteur bien spécifique.

En bref, les catégories qui se trouvent sous ce paramètre sont donc régies par des politiques internes établies par les dirigeants de l'organisation, auxquels le service de sécurité est rattaché en fonction de leurs priorités et de leurs besoins.

### *Les administrations et les services de police*

Tout comme pour la dimension « mission », nous allons émettre certaines distinctions à l'intérieur de ce paramètre. Nous commencerons par étayer la particularité de l'encadrement des services de police et poursuivrons avec quelques mots concernant les administrations. Tout d'abord, il importe de savoir qu'au Québec, contrairement aux autres provinces canadiennes (sauf l'Ontario), nous retrouvons trois niveaux de services policiers, le fédéral, le provincial et le municipal. Le premier niveau est couvert par la Gendarmerie Royale du Canada (GRC), le second par la Sûreté du Québec et nous avons 39 corps de police municipaux. Nous retrouvons aussi sur le territoire, 38 services de police autochtones. Nous savons que ces derniers veillent



à la protection de leur territoire, mais nous n'avons pas étudié dans le cadre de ce mémoire la particularité de ces corps de police qui ne répondent pas à la même législation que les services sub-mentionnés.

Les niveaux provincial et municipal sont encadrés par la *loi sur la police* (L.R.Q. c. P-13.1). Les dernières modifications apportées à cette Loi, en juin 2001, ont entraîné une restructuration des forces policières. En effet, elles exigeaient l'établissement de niveaux de services (1 à 6) en fonction du nombre d'habitants du territoire desservi (voir annexe pour la liste des niveaux de service). Tous les territoires de moins de 50 000 habitants devaient en l'espace d'un an, être capables d'offrir les services de niveau 1 pour rester en fonction, sans quoi, c'est la Sûreté du Québec qui devenait le corps de police en autorité. Ces modifications ont permis d'assurer une certaine uniformité des services offerts à la population.

La GRC, pour sa part, étant de niveau fédéral, n'est pas touchée par cette loi. En effet, elle est encadrée par la loi sur la GRC (chapitre R-10). Au Québec, la sécurité et la protection des citoyens étant assumées par les deux autres niveaux mentionnés, les fédéraux ne répondent qu'au mandat relevant de leur législation, omettant ainsi les urgences 911. Ils ont donc juridiction sur l'ensemble du territoire québécois, mais dans le but unique de veiller au respect des lois du pays.

Du côté des administrations, la plupart d'entre-elles sont aussi créées et encadrées par des lois qui leur sont propres. (Par exemple, la Loi sur le SCRS) Or, contrairement aux services de police, les employés travaillant pour le compte d'administrations, n'ont pas le titre d'agent de la paix, donc n'ont pas les mêmes pouvoirs. Nous constatons en lien avec cette dimension, que nous aurions peut-être intérêt, en raison de ces particularités, à séparer les services de police des administrations.

### **1.2.2 La structure interne**

En ce qui concerne cette autre sous dimension, nous remarquons que même les plus petits aménagements possèdent une certaine hiérarchie. Nous en convenons que l'établissement d'un ordre structurel aussi simple soit-il, découle d'une rationalité organisationnelle. En effet, tout porte à croire qu'il deviendrait complètement chaotique, qu'une entreprise tente de fonctionner sans quelqu'un qui prend au moins en charge les décisions administratives.

Les services de police sont sans aucun doute les types de milieux les plus hiérarchisés. Un système de « grade » est depuis toujours partie intégrante de la structure de ces derniers. Plus le policier possède un grade élevé, plus il aura des tâches administratives importantes. Au Québec, les titres peuvent différer en terme d'appellation en fonction du niveau de service (Fédéral, provincial, municipal), or, il en va d'une même logique structurelle. Encore là, nous pouvons poser une remarque, cette fois de nature plus hypothétique, qui distingue les régimes. En effet, nous croyons que la notion de grade et de promotion n'est probablement pas aussi ancrée dans la culture organisationnelle, que celles concernant les policiers.

En ce qui a trait aux autres catégories de modalité de contrôle, nous ne dénotons pas de caractéristiques générales, mise à part la présence d'une certaine structure plus ou moins élaborée. La quantité d'activités effectuée dans le milieu, constitue un facteur déterminant au niveau de la complexité de la structure. Plus le nombre de secteur est important, plus l'organisation devra être fractionnée, en fonction de ces services afin d'en faciliter la gestion. Cela découle du fait que les organisations dites « polyvalentes », sont souvent plus imposantes en terme de grandeur que celles dites « spécialisées ».

### **1.3 Les activités de sécurité effectuées, leurs caractéristiques et les principales méthodes utilisées**

#### **1.3.1 La polyvalence**

La polyvalence constitue la catégorie d'action qui compte le plus de représentants (organisations) pour chaque regroupement s'y rattachant. La première remarque qui se juxtapose à celle-ci est que plus une organisation est polyvalente, plus elle aura tendance à s'auto-suffire en matière de sécurité. En effet, comme la sécurité s'orchestre à travers un ensemble d'action que nous pouvons qualifier de complémentaires, il nous semble logique que pour accroître son efficacité, une firme a tout intérêt à être plurivalente. En contre partie, il ne faut pas non plus laisser la quantité l'emporter sur la qualité, en ce sens où elles se doivent d'avoir suffisamment de ressources pour offrir une gamme de « services » mais ceux-ci doivent être performants pour ne pas sombrer sous les critiques qui pourraient s'ensuivre.

L'un de nos interviewé nous mentionne qu'une entreprise qui est en mesure de satisfaire divers besoins en matière de sécurité, pourra s'adapter aux demandes changeantes des consommateurs. Si un client réclame les services d'une agence pour enquêter sur des cas de

vols dans son industrie, l'organisation polyvalente pourra lui offrir un service d'investigation pour découvrir l'auteur du vol. Ensuite, l'acheteur peut décider d'augmenter la surveillance électronique ou engager des agents de sécurité chargés de surveiller l'industrie en question. L'entreprise polyvalente sera donc en mesure de combler ces besoins subséquents, alors qu'une compagnie spécialisée en investigation se verrait limiter à satisfaire la demande du client et n'aurait d'autre choix que de le référer à une organisation qui serait en mesure d'offrir les services adéquats.

Les services internes de sécurité sont tous à quelques exceptions près, des organisations de type polyvalent. Nous supposons encore ici, que l'autosuffisance est en cause. Les dirigeants d'une grande entreprise qui décident d'investir dans la création d'un service interne de sécurité, nous laisse supposer qu'ils ont les moyens de le faire et désirent combler l'ensemble de ses besoins.

En relation avec les services de police et les administrations polyvalentes, il nous paraît clair, qu'il y a une distinction majeure à faire au niveau de leurs activités. La sécurité des transports et les services frontaliers, sont des exemples de gérance à aptitudes variées, mais dont la portée des actions se limite à un secteur bien précis. En contre partie, les organisations policières posent des actions de nature multiple au niveau de la sécurité générale, des personnes, des biens et du territoire. Ils sont donc polyvalents non seulement dans leurs actions, mais aussi dans leurs champs d'expertise.

### **1.3.2 Le renseignement et l'analyse**

De manière générale, l'activité de renseignement est sous-estimée au niveau de son étendu. En réalité, tous les policiers patrouilleurs et les agents de sécurité, sont en quelque sorte des « travailleurs du savoir » dans la mesure où ce qu'ils voient durant leur quart de travail et les rapports quotidiens, constituent de l'information. Bien entendu, pour être considéré comme du renseignement, il faut que l'information dont dispose ces personnes, soit préalablement analysée et par la suite diffusée, en effectuant, par exemple, les mise à jours des banques de données officielles. Le partage de renseignement contenus dans les banques de données est d'ailleurs l'une des problématiques rapportées, entre autres, dans les services de police,

puisque encore aujourd'hui, certains agents négligent d'entrer les informations dans le système. De plus, l'échange d'information entre les corps de police s'avère être aussi quelques fois difficile. Or, de plus en plus, des partenariats formels et informels (utilisation de contact personnel) entre ces diverses organisations, s'instaurent afin de favoriser le partage du savoir.

Les attentats du 11 septembre 2001 survenus chez nos voisins du Sud, ont sans aucun doute favorisé l'essor que connaît actuellement l'action de renseignement. Un des indices d'une certaine expansion, est l'augmentation du personnel affairé dans ce domaine. À cet effet, nous avons pu constater, du moins à la GRC, que l'effectif travaillant dans la section des renseignements criminels et analyses ont triplé au cours des dernières années. Les priorités ont changé, laissant de côté l'agence dite « communautaire, de proximité » pour laisser progressivement la place à une police du savoir, guidée par le renseignement.

Il existe quelques administrations qui oeuvrent dans le secteur du renseignement et de l'analyse. Le plus important ou du moins le plus connu, est le Service Canadien de Renseignement de Sécurité (SCRS) qui veille à la sécurité nationale. La distinction majeure entre les services de police et les administrations porte sur le fait que ces dernières ne possèdent pas d'unité opérationnelle. C'est-à-dire que les services policiers ont des divisions de renseignements qui s'affairent à cueillir et analyser des données en lien avec les priorités du service, et qui agissent à titre de soutien aux unités opérationnelles de celui-ci (exemple les stupéfiants). Ils possèdent donc à l'interne, leurs services de renseignement ainsi que leur unité opérationnelle qui va se charger de faire les interventions et les arrestations. En contre partie, les administrations, ne possédant habituellement pas les pouvoirs d'agents de la paix, doivent faire appel aux policiers pour effectuer les tâches opérationnelles.

Les principaux endroits où l'on retrouve de l'information sont, en tout premier lieu, les sources ouvertes, Internet, les journaux et les documents officiels. Par la suite, les agents de renseignement utilisent constamment leurs contacts, les informateurs, ou encore procèdent par de l'infiltration en milieux criminels. Le partage d'information avec des contacts entre les divers corps de police ou les grandes agences de renseignement (administration) est aussi primordial.

L'analyse occupe une place primordiale au sein de l'action de renseignement. Nous avons combiné les deux, car c'est ensemble qu'ils atteignent une efficacité optimale. Les informations recueillies doivent être analysées pour confirmer leur véracité et les rattacher aux autres données disponibles pour mieux comprendre et connaître en profondeur, les situations ou les individus visés par les renseignements. De plus, le fait de valider les informations par une action d'analyse, permet d'éviter de poser des interventions hâtives qui pourraient mettre en cause des personnes innocentes ou faire échouer une opération basée sur de fausses allégations.

Nous n'avons pas répertorié les services internes de sécurité spécialisé dans le renseignement et l'analyse. Nous nous permettons donc d'énoncer l'hypothèse, à l'effet qu'un service interne qui n'effectuerait que du renseignement, n'aurait pas sa raison d'être. Nous croyons être dans la bonne voie, en affirmant, que lorsque les dirigeants d'une industrie se dotent d'un tel service, ils s'attendent à ce que celui-ci réponde à l'ensemble de leurs besoins en matière de sécurité, donc se spécialiser dans le renseignement ne saurait trouver sa raison d'être.

Les entreprises contractuelles spécialisées dans le renseignement et l'analyse que nous avons répertoriées sont tous des consultants en sécurité. Ces derniers sont formés pour la protection en sécurité et offrent un soutien pour rendre l'univers de leurs clients plus sécurisant. Pour ce faire, ils naviguent habituellement entre l'analyse de risque, la gestion de crise (la planification des mesures à prendre en cas de crise, prévoir la logistique), la gestion des technologies (conseil pour sécurisé à l'aide de contrôle d'accès, caméras...). Leur travail restant au niveau de l'analyse et du conseil sans œuvrer du côté opérationnel, justifie le fait que nous avons choisi de les placer dans cette catégorie que nous considérons comme étant la plus appropriée.

Jusqu'à tout récemment, les entreprises offrant des services de consultation en sécurité n'étaient pas encadrées au niveau législatif. En effet, la loi sur les agences d'investigation et de sécurité ne régissait d'aucune façon ce type d'organisation. Or, le projet de loi 88 dont nous avons déjà discuté, fait en sorte, que désormais, ces derniers seront sous la gouverne de la « Loi sur la sécurité privée ». Si des conditions en matière de qualifications des consultants

sont établies cela permettra, nous l'espérons, d'empêcher certains individus qui n'auraient pas les qualités et l'expérience requises pour offrir ces services de consultation.

Les consultants en sécurité doivent s'assurer de développer des solutions adaptées en fonction des besoins. Ils identifieront donc, quelles sont les priorités en matière de sécurité en collaboration avec le client et ensuite ils guideront celui-ci dans sa démarche pour accroître sa sécurité. Le consultant n'est pas là pour imposer des choses, mais bien pour suggérer des changements ou donner son opinion au niveau de certaines lacunes.

Le renseignement et l'analyse, est la seule de nos catégories d'actions qui ne nous permet pas d'offrir une comparaison valable entre les divers modes de contrôle y étant associés. En effet, nous comprenons que les services de renseignements provenant des services de police et des administrations, ne peuvent être comparés aux entreprises de consultants, les deux ayant un objectif et une raison d'être complètement différents. C'est la preuve que nous pouvons utiliser un même type d'action de sécurité pour répondre à des besoins très différents, tout dépend de la façon dont nous orientons celle-ci.

### **1.3.3 La prévention**

En ce qui concerne l'activité de prévention, nous y avons inclus les organisations qui effectuent de manière spécifique de la surveillance par le gardiennage, de la patrouille, de la gestion des technologies (caméras, contrôle d'accès) ainsi que l'élaboration des programmes de prévention.

Nous aimerions tout d'abord faire état d'un paradoxe se rapportant à nos résultats concernant les services de police. En effet, les divisions spécialisées dans la prévention au sein de ces organismes sont peu nombreuses à avoir été répertoriées. Nous avons constaté que non seulement cette branche est limitée en nombre, mais qu'elle comporte aussi très peu d'effectif. Or, nous devons faire attention à cet état de fait, puisque si nous avons pris en considération la prévention qui s'effectue par l'entremise de la patrouille, nos résultats en seraient tout autrement. Cependant, nous nous sommes limités à catégoriser les divisions qui se spécialisent dans la prévention par l'entremise d'élaboration et d'application de programmes préventifs, voilà ce qui explique ce résultat. Il importe de demeurer conscient que la patrouille est et restera la principale activité des policiers. Il devrait donc y avoir autant de services spécialisés

dans la prévention qu'il y a de corps policiers. Cependant, le but de séparer les grands services de police en fonction de nos catégories d'action, était davantage de connaître les divisions les moins populaires de ces derniers. De plus, la patrouille ne constitue pas vraiment une division, mais plutôt une action au centre de la constitution policière.

Les services de police et les administrations sont les seules catégories de mode de contrôle où nous avons répertorié des organisations qui effectuaient de la mise sur pied de programme de prévention. En effet, les entreprises contractuelles pour leur part effectuent principalement des actions de prévention par l'offre de gardiens qui se chargent de surveiller un endroit donné, d'effectuer de la patrouille ou encore du contrôle d'accès. La demande d'agents de sécurité est importante puisque les entreprises et les industries, ont besoin de protéger leurs actifs, donc pour cela, ils font appel à des entreprises contractuelles spécialisées pour effectuer des rondes de sécurité, surveiller les accès à un lieu ou d'intervenir lorsque leur système d'alarme est déclenché.

Pour terminer, tout comme pour le renseignement, nous n'avons répertorié aucun service interne spécialisé dans la prévention. Nous proposons une explication similaire à celle mentionnée pour l'action précédente pour rendre compte de cette situation.

#### **1.3.4 L'investigation**

L'investigation est sans aucun doute, l'action de sécurité qui est la plus en proie à la fiction. En effet, combien de romans, de télé-séries et de longs métrages abordent cette thématique et engendrent une fausse idée de la réalité? L'image de l'équipe de policier qui résout les crimes les plus tordus en ne se fiant qu'à leur intuition ou grâce aux nouvelles technologies ou encore le détective privé assis derrière son bureau dans un environnement plutôt miteux emplis de fumée de cigarette discutant avec un mari jaloux qui veut faire suivre sa femme. Autant d'histoires, qui ne font qu'entretenir l'univers mystique de l'investigation.

Or, la réalité est tout autre. Tout d'abord en ce qui concerne les forces policières, l'enquête ne représente qu'environ 15 % des activités quotidiennes. De plus, l'avènement des nouvelles technologies d'identification laisse croire que les méthodes d'enquêtes traditionnelles ne sont plus de mises. Certes, l'ADN et toute l'évolution du secteur de la criminalistique sont intéressantes et peuvent être profitables au niveau de l'établissement de la preuve. Cependant, les pratiques telles que l'interrogatoire, les entrevues avec les témoins ou

les victimes sont toujours au cœur de la résolution d'un crime. Les aveux d'un criminel, les déclarations de témoins oculaires ou des victimes, restent toujours la principale source de réussite. L'enquête reste avant tout un processus rigoureux de recherche qui se base sur des faits et non pas sur des impressions.

Au regard de notre banque de données, nous constatons que nous n'avons répertorié aucune administration spécialisée dans les investigations. Pour ce qui touche les services de police, leurs priorités d'enquêtes sont liées aux crimes les plus importants. Les crimes contre la personne, les personnes disparues, les agressions physiques, les crimes économiques de grande envergure, le crime organisé, les actes terroristes. L'avantage des services de police au niveau des enquêtes demeure l'accès à leurs pouvoirs spéciaux d'agents de la paix, tels que l'obtention de mandat d'arrestation et de perquisition, l'accès aux banques de données et l'obligation des citoyens à collaborer au travail des policiers sous peine d'être eux-mêmes accusés d'entrave au travail d'un agent.

Les services internes de sécurité que nous avons répertoriés ont un créneau très spécifique. En effet, leurs enquêtes servent pour leurs besoins spécifiques, à éviter d'être floués par certains individus mal intentionnés. Par ailleurs, il est intéressant de mentionner qu'il s'agit de la seule catégorie d'action autre que la polyvalence pour laquelle nous avons répertorié des services internes de sécurité. Leurs investigations sont directement liées au secteur d'activité de l'organisation à laquelle ils sont rattachés. Les enquêteurs ont une expertise particulière dans un domaine bien spécifique. Ils sont régis et formés par des institutions chargées d'encadrer les organisations telles que la Chambre d'assurance dommage pour les compagnies d'assurance.

Les méthodes utilisées se rapportent habituellement aux techniques d'enquêtes traditionnelles. C'est-à-dire, la rencontre avec les victimes, la cueillette d'information concernant les individus, les entretiens avec des témoins. De plus, ajoutons que la seule façon d'obtenir des informations personnelles sur les individus concernés par l'investigation, c'est d'obtenir préalablement l'autorisation de cette personne, ce qui donne accès à certains renseignements en vertu de la loi de l'accès à l'information.

Les entreprises contractuelles d'investigation oeuvrent principalement dans le domaine des crimes de moindre envergure. Les individus font souvent appel à eux pour régler des problématiques rapidement et se tenir à l'écart du processus judiciaire qui nous le savons, est



souvent long et fastidieux en raison de la surcharge de cas à résoudre. À l'exception bien entendue des firmes d'avocats, qui engagent des enquêteurs privés pour les aider à constituer la preuve qu'ils présenteront en cour ou encore pour défendre un individu.

La fraude et le vol demeurent sans aucun doute, le champs de prédilection des entreprises à contrat. Contrairement aux policiers, les enquêteurs privés ne possèdent aucun pouvoir particulier pour mener leurs investigations. En effet, leur principal outil de travail est la persuasion. Nous entendons par là, qu'ils doivent convaincre les individus du bien fondé de l'enquête et de l'importance de leur collaboration. La relation de confiance qu'ils doivent établir est donc primordiale, d'où l'importance pour l'entreprise contractuelle de conserver une bonne réputation.

La filature qui est un service offert, est un outil pour les agents privés qui peuvent être engagés spécifiquement pour suivre un individu ou encore recourir à cette méthode pour recueillir des informations en cours d'enquête.

La seule exception que nous avons trouvée au niveau des pouvoirs qui peuvent être semblables à ceux des policiers, c'est la possibilité d'obtenir des mandats de perquisition. En effet, nous avons appris que certaines règles, telles que la loi sur les Ordres Professionnels, prévoit la possibilité pour un enquêteur qui est engagé par un tel ordre, d'obtenir un mandat de perquisition pour figoler son investigation. Il s'agit d'un processus d'obtention similaire à ceux des policiers, c'est-à-dire, qu'ils doivent démontrer le bien fondé de la descente devant un juge de paix qui leur confère ou non le mandat.

### **1.3.5 La gestion de crise et interventions spécialisées**

Le mode de contrôle « administration et services de police » est la seule catégorie où nous avons répertorié des spécialistes en gestion de crise et en interventions spécialisées. En ce qui a trait aux grands corps de police, les groupe tactiques d'intervention, sont sans aucun doute les organisations qui sont les mieux cotés en équipement d'opération. Ils possèdent des armes de forts calibres, des gilets pare-balles plus résistants que ceux des policiers réguliers, des revêtements pour les interventions maritimes, ils doivent détenir et poursuivre une formation impressionnante. Les fonctions des groupes tactiques au Québec varient selon le niveau du corps de police auquel ils appartiennent. En effet, au Québec, la distinction majeure est que le GTI de niveau fédéral (GRC) ne répond pas aux appels d'urgence 911, laissant cela aux corps

provinciaux ou municipaux. Cela change donc beaucoup leurs tactiques d'intervention, puisque leurs déploiements sont prévus à l'avance. Ils sont surtout chargés de procéder à l'arrestation de suspects à haut risque en raison de leur nombre ou de leur dangerosité.

Les autres groupes tactiques ne bénéficient pas de ce temps de préparation, lorsqu'ils agissent en urgence. Ils doivent s'adapter rapidement à la situation, élaborant leur plan d'action au fur et à mesure. Le travail en équipe constitue la plus grande force de ces groupes. Ils sont formés pour travailler dans des conditions difficiles et chacun porte un équipement dont le poids peut atteindre 70 lbs. Nous avons appris que les groupes tactiques des différents corps de polices ne se mélangent pas puisqu'ils ne reçoivent pas les mêmes formations, donc ont des techniques de travail qui diffèrent. Cependant, depuis quelque temps, ils doivent suivre une formation pour effectuer des interventions dans les avions qui est identique pour tous, ce qui leur permet de faire des actions conjointes. Cette nouvelle initiation est sans aucun doute, directement liée aux événements du 11 septembre 2001.

En contre partie, nous retrouvons les administrations spécialisées dans cette sphère d'activité qui sont plutôt des organisations qui ont des équipes formées pour effectuer des opérations lors d'événements qui sortent de l'ordinaire, tels que le centre de sécurité civile de Montréal (ex : verglas de 98) ou encore sont chargés de prévoir des plans d'interventions en cas de crise.

Nous retrouvons aussi des groupes de secours dans des organismes tels qu'au sein de la Société des transports de Montréal, qui sont chargés d'intervenir dans des endroits particuliers, par exemple, lorsqu'il se passe des situations d'urgence telles que des suicides dans le métro.

Plusieurs services internes de sécurité touchent aussi à la gestion de crise, en établissant des mesures d'urgence à suivre, cependant nous en resterons à ces propos, puisque ces organisations relèvent de la catégorie de polyvalence.

Certaines entreprises contractuelles offrent des services de contrôle de foule et de maintien de l'ordre lors de festival par exemple. Mais généralement elles offrent aussi d'autres services tels que le gardiennage, donc elles se retrouvent aussi dans la catégorie « polyvalente ». En outre, les consultants en sécurité auraient aussi pu apparaître dans cette catégorie étant pour la plupart, spécialisés dans le domaine de la gestion de crise. Cependant, pour nous, leur travail

relevait principalement de l'analyse et comme leur mission est de conseiller et non d'agir en cas de crise, nous avons choisi de les placer dans la catégorie d'action « renseignement et analyse », laissant la catégorie « gestion de crises et interventions spécialisées » aux organisations pouvant être qualifiées d'opérationnelles.

#### **1.4 Les principales limites et contraintes auxquelles sont confrontées les organisations**

La contrainte qui nous a été la plus fréquemment mentionnée, est liée au manque de ressources financières. Mais celle-ci n'engendre pas toujours la même portée limitative. En effet, nous avons remarqué que pour les services de police, cette problématique entraîne habituellement un manque d'effectif humain qui se traduit par une importante surcharge de travail. En contre partie, les entreprises contractuelles sont plutôt soumises aux contraintes budgétaires de leurs clients. Elles doivent donc ajuster ou limiter leurs actions en fonction de cette retenue. Du côté des services internes, la surcharge de travail peut aussi être considérable. Même si les gros services internes de sécurité tels que celui d'Hydro-Québec, possèdent généralement plus de moyen financier en comparaison à d'autres de moindre envergure. Ceux-ci n'auront jamais un budget illimité à consacrer à la sécurité. Tout est donc une question de priorité. En effet, dans toutes les organisations, l'établissement de priorités sera de mise pour maximiser le rendement en fonction des ressources disponibles.

En outre, l'accès à l'information est souvent une limite de taille. Du côté des services internes et des entreprises contractuelles, nous comprenons que ces derniers n'ont pas accès à certaines informations concernant des individus en comparaison avec les services policiers qui possèdent d'impressionnantes bases de données. Or, cet accès plus large de l'information pour les services de police est aussi une limite en soi dans la mesure où pour être efficace, les bases de données doivent être alimentées correctement, ce qui n'est malheureusement pas toujours le cas. Une simple faute d'orthographe peut rendre les recherches d'informations beaucoup plus ardues, puisque les systèmes de reconnaissance par mots clés ne détecteront pas l'information si par exemple, le nom d'un individu est entré incorrectement. Dans le même ordre d'idée, nous avons constaté que, même si le partage de renseignements entre les divers corps de police sont de plus en plus préconisé, celui-ci est loin de se faire parfaitement.

*Présentation de la  
classification finale*

## Chapitre 5 :

### La classification finale des types d'organisations

À la lumière de l'analyse que nous venons d'effectuer dans le chapitre précédent, nous allons exposer une version finale de notre classification. En effet, en raison de ce que nous avons appris au cours de notre recherche nous avons décidé d'apporter un changement quant aux paramètres formant notre tableau initial.

Nous allons donc en premier lieu, énoncer les raisons qui ont motivé cette modification. En deuxième lieu, le classement sera étayé sous forme d'un nouveau tableau. De plus, nous ferons ressortir quelques faits saillants concernant la répartition des 345 milieux relevés à travers les différentes catégories.

#### 1. Présentation du nouveau tableau

Nous avons présenté dans notre chapitre premier portant sur la recension des écrits, un tableau similaire à celui qui suivra ces quelques lignes afin de définir les catégories préliminaires en se référant à la littérature existante. Maintenant que nous arrivons au terme de notre recherche, nos résultats nous permettent d'apporter une modification qui nous semble des plus appropriées afin d'améliorer notre méthode de classement. Ce changement se situe au niveau des modes de contrôle. En effet, nous avons choisi de séparer la catégorie « service de police et administrations » pour en faire deux regroupements distincts. Les raisons qui nous ont motivés à effectuer ce changement sont perceptibles tout au long du quatrième chapitre de ce mémoire au cours de duquel, nous avons posé des remarques à l'effet qu'il existait plusieurs divergences entre les deux parties constituant cette seule catégorie.

En résumé, les principales distinctions sont tout d'abord liées aux missions des organisations qui sont beaucoup plus spécifiques pour les administrations que pour les services de police. Par la suite, nous constatons que les deux sont régis par des législations qui leur sont propres. Pour terminer les policiers bénéficient de pouvoirs accordés aux agents de la paix en vertu du Code Criminel Canadien, ce qui influence leurs méthodes de travail dans le cadre de leurs activités quotidiennes. Voici donc un bref survol des raisons qui ont pour effet d'ajouter une catégorie au paramètre « mode de contrôle ». Le tableau 4 démontre donc nos résultats

finaux en ce qui concerne les groupes de notre classification ainsi que la répartition de nos milieux au sein de leur catégorie d'appartenance.

**Tableau 4 : La classification modifiée des organisations de sécurité\* comprenant la répartition des 345 organisations**

		<b>Modes de contrôle</b>			
		<b>Les Administrations</b>	<b>Les services de police</b>	<b>Les services Internes de sécurité</b>	<b>Les entreprises Contractuelles</b>
<b>a c t i o n s  d e  s é c u r  i t é</b>	<b>Polyvalence</b>	11 administrations polyvalentes ex. Agence des Services frontaliers	3 grands services 39 polices municipales 38 polices autochtones	98 Services internes polyvalents ex. Sécurité Hydro-Québec	30 entreprises de sécurité Polyvalentes ex. GARDA
	<b>Renseignement et Analyse</b>	5 agences de renseignement ex. SCRS	5 sections de Renseignement		8 consultants en Sécurité ex. Soptima
	<b>Prévention</b>	9 administrations de prévention ex. Sécurité publique d'Outremont	4 sections de prévention		34 entreprises de Sécurité Surveillance / Équipements
	<b>Investigation</b>		11 sections d'investigation	8 services internes d'investigation ex. compagnie d'assurance	33 agences d'investigation ex. BECQ
	<b>Gestion de crise et Interventions spécialisées</b>	4 administrations ex. Centre de Sécurité civile de Montréal	5 groupes tactiques D'intervention		

Nous nous retrouvons désormais avec une classification comportant quatre modalités de contrôle distinctes et cinq catégories d'actions de sécurité pour donner un total de 20 catégories. Cependant, cinq d'entre elles sont ombragées, puisque nous n'avons répertorié aucune organisation s'accordant avec celles-ci. Nous espérons que des recherches subséquentes pourront compléter ces regroupements, s'il y a lieu de le faire.

\* La liste des 345 organisations répertoriées se trouve en annexe.

## **2. La répartition des 345 milieux à travers les catégories**

### **2.1 Mise en garde concernant les résultats**

Avant de procéder à l'exposé de la répartition des 345 milieux de sécurité que nous avons répertoriés pour les fins de cette étude, nous trouvons important d'introduire quelques réserves concernant nos résultats. Tout d'abord, il ne faut surtout pas faire l'erreur de prétendre qu'il s'agit d'un portrait représentant de manière quantitative, les proportions réelles des organisations comprises dans chacune des catégories établies. En effet, il nous serait impossible dans l'état actuel des choses de parvenir à cette représentativité puisque nous n'avons pas pu pour des raisons de limite de temps et de moyens, répertorier la totalité des organisations du Québec. Par ailleurs rappelons que notre objectif initial de recherche visait l'étude de la diversité des milieux afin d'élaborer une classification de ceux-ci. Donc, nous n'avons pas besoin d'atteindre l'exhaustivité des organisations, mais plutôt une représentation des « types » d'organisations.

En outre, les nombres inclus dans notre tableau synthèse correspond au nombre « brut » de milieux, ce qui ne nous indique en rien leurs importances (par exemple en terme d'employés, d'activités effectuées...). Donc une catégorie peut regrouper peu de milieux « bruts » mais ceux-ci peuvent être, en vérité, de très grandes organisations.

De plus, en ce qui concerne les catégories de notre classification qui ne contiennent pas de milieu, (par exemple les services internes de sécurité, spécialisés en prévention) nous tenons à mentionner que cela ne veut pas dire qu'il n'en existe pas. Au contraire, les catégories sont ouvertes et pourraient éventuellement être comblées lors d'éventuelles recherches « terrain ». Par ailleurs, dans ce cas spécifique des services internes, rappelons que leur absence au niveau de la catégorie d'action « prévention » ne veut pas dire qu'ils ne font pas de prévention. C'est seulement que la grande majorité d'entre eux se retrouvent dans la catégorie de polyvalence, ce qui sous-tend une grande part d'activité de prévention.

Par la suite, mentionnons un fait important retenu lors d'un de nos entretiens où notre interviewé nous a fait la remarque à l'effet que notre classification ne tenait pas compte des « réseautage » entre les divers types d'organisations. Par exemple des services internes de sécurité ou encore des administrations engagent des agents provenant d'entreprises

contractuelles pour assurer une partie de leur sécurité. Nous savons aussi que les corps policiers peuvent occasionnellement « offrir » leurs services en échange de rémunération pour assurer la sécurité dans le cadre d'événements spéciaux de nature privée. (Il s'agit d'une pratique qui n'est pas très populaire pour le moment au Québec, mais qui pourrait éventuellement devenir une source de financement pour ces organismes.) Nous répondons à ces remarques de la manière suivante. Le but de notre classification est de faire connaître les différents types d'organisations qui structurent l'univers de la sécurité au Québec en proposant une nouvelle méthode de classement. Nous ne prétendons en aucun cas que les milieux ne peuvent être croisés. Au contraire, nous sommes conscients que ces partenariats formels et informels, entre les organisations sont de la plus haute importance au niveau du fonctionnement de la sécurité. Mais le but de notre recherche n'était pas situé à ce niveau qui relève probablement davantage des études de « réseaux de sécurité », entreprises entre autres par Benoît Dupont.

## **2.2 Remarques concernant les modes de contrôle**

L'administration est la catégorie qui contient le plus petit nombre d'organisations. Ces dernières constituent seulement 8.4% de notre population. Or, cela ne veut pas dire que leur implication au niveau du maintien de la sécurité est moindre. En effet, plusieurs de ces milieux sont en réalité d'imposantes institutions. Prenons par exemple, l'agence des services frontaliers, ils sont partout, dans les aéroports, les frontières terrestres... Ils effectuent des contrôles d'accès, des investigations, ils génèrent du renseignement. Bref, bien qu'il s'agisse d'une seule et unique organisation, sa portée est beaucoup plus importante en comparaison à une petite entreprise de sécurité contractuelle.

Les services de police se sont avérés être les organisations les plus faciles à répertorier et ce pour deux raisons. Premièrement parce que nous retrouvons une liste complète de ceux-ci sur le Site Internet du ministère de la Sécurité Publique. Deuxièmement, ils sont tous des organisations « polyvalentes », dans la mesure où ils effectuent plusieurs types d'actions de sécurité. Les 80 services de police constituent notre seule catégorie exhaustive, elle contient tous les organismes policiers fédéraux, provinciaux, municipaux et autochtones présents sur le territoire québécois. La raison pour laquelle nous en retrouvons dans les autres catégories



« d'actions », c'est que pour les grands corps policiers, soit la GRC, la SQ et le SPVM, nous avons choisi de séparer leurs divisions spécialisées et de les associer à leur secteur d'activités respectif. Cela nous a permis de voir la répartition de leurs effectifs à travers les différentes sphères d'activités et d'explorer plus en profondeur le fonctionnement de ceux-ci en lien avec les actions posées.

Les services internes de sécurité sont, en contre partie, les milieux les plus difficiles à répertorier. Cela découle entre autres, du fait qu'il n'existe pas vraiment de réglementation spécifique les concernant, il n'existe aucune liste ou moyen de connaître l'ensemble des services existants. Or, la principale remarque que nous pouvons formuler à l'égard de ceux-ci, c'est que nous constatons que la grande majorité que nous avons répertoriée est de nature « polyvalente ». En toute logique, puisque nous savons de prime abord que la sécurité exige un ensemble d'actions combinées pour être optimale, il va de soi qu'une industrie qui investit dans un service de sécurité interne pour protéger ses installations va tenter d'être la plus polyvalente possible. Cela permettra d'accroître leur efficacité en prévenant les délits, en investiguant sur ceux commis, en effectuant des analyses de risques et de la gestion de crise.

Nous avons répertorié 105 entreprises contractuelles, alors qu'en réalité, elles sont de trois à quatre fois plus nombreuses à œuvrer sur le territoire québécois. Nous le savons, grâce à la liste des agences contractuelles qu'il est possible de consulter sur le Site Internet du ministère de la Sécurité Publique. Or, pour chacune d'entre elles, il nous fallait valider auprès d'eux leur secteur d'activités spécifiques. Donc, pour des raisons de temps et de moyens, nous avons dû nous limiter pour le moment à ce nombre qui constitue seulement 30% de notre population répertoriée.

### **2.3 Remarques concernant les actions de sécurité**

Nous ne pouvons passer sous silence, la prépondérance des organisations de sécurité qui se rattache à la catégorie d'actions « polyvalence ». Nous constatons la dominance de ce secteur qui regroupe 63% de nos 345 milieux.

Les organisations spécialisées dans le renseignement n'occupent pour leur part que 5% de notre population. Il ne faut pas pour autant négliger leur importante implication au niveau de la

sécurité globale. En effet, nous pouvons formuler deux principales remarques à cet égard. Premièrement, elles sont peut-être peu nombreuses en terme de quantité, mais il s'agit souvent de grosses organisations, prenons par exemple, le SCRS ou encore le service de renseignements criminels et d'analyses de la GRC, qui génère une quantité innombrable de renseignements. Deuxièmement, il ne faut pas négliger les gens qui oeuvrent dans le renseignement sans y être officiellement mandatés. Reprenons l'exemple des policiers patrouilleurs qui effectuent indirectement du renseignement en alimentant les banques de données ou encore en rapportant des choses qu'ils voient au cours de leurs quarts de travail.

En ce qui a trait à la prévention, nous constatons que ce domaine est largement dominé par les entreprises de type contractuel. Bien que les policiers patrouilleurs, par leur présence, contribuent à la prévention de certains crimes, ils relèvent avant tout de la catégorie « polyvalente ». Nous avons répertorié très peu de divisions spécialisées des corps de police s'affairant à la prévention. En outre, nous retrouvons quelques municipalités qui se dotent d'un service de « sécurité publique » pour effectuer de la patrouille et pour veiller à la sécurité des lieux. Aucun service interne de sécurité n'a été répertorié comme étant spécialisé dans la prévention. Cela ne veut pas dire qu'ils n'en font pas du tout, mais plutôt qu'ils ne se spécialisent pas dans ce domaine. Sans conclusion hâtive, nous sommes portés à croire qu'un service interne a tout avantage à faire une pluralité de type d'actions de sécurité afin de répondre à l'ensemble de leurs besoins. Pour terminer, les entreprises contractuelles trouvent leur place au sein de cette spécialisation puisque les gens désirant accroître leur sécurité et celle de leurs biens font appel à eux fréquemment.

L'investigation est la seule spécialisation de certains services internes. En effet, nous avons répertorié quelques services provenant principalement de compagnies d'assurances ou de financement qui ont leur propre service pour résoudre les problématiques à l'interne. Dans les services policiers l'investigation est la catégorie où l'on a répertorié le plus d'organisations (mis à part la polyvalence). Cela nous semble logique puisque les escouades d'enquêteurs des grands services de police sont divisées en fonction de leur secteur d'enquête (stupéfiants, crime économique, crimes contre la personnes...). Donc cela donne lieu à plusieurs sections dans une même sphère d'activité, en comparaison par exemple au renseignement qui constitue

habituellement une seule section mais qui emploie (pour les gros services) beaucoup d'individus. Les entreprises contractuelles ne sont pas en reste. En effet, nous estimons à 30% du nombre total d'entreprises contractuelles qui se spécialisent dans le domaine de l'investigation.

Pour terminer, la catégorie d'actions « gestion de crise et interventions spécialisées » ne comporte que très peu de représentants (2,6%), tous concentrés dans les des administrations et des services de police. Certes, il existe certains spécialistes de la gestion de crise dans la sphère « privée ». Prenons par exemple, les consultants en sécurité qui sont engagés à mettre sur pied des plans de mesure d'urgence et de gestion de crise. Or, comme ceux-ci se situent au niveau analytique en effectuant aussi des études de risques et en aidant la recherche de solutions adaptées nous avons choisi de les situer dans la catégorie « *renseignements et analyses* ». Nous avons plutôt laissé la place pour notre dernière catégorie d'actions aux groupes plus opérationnels, tels que les groupes tactiques d'intervention qui se déploient en cas de crise ou d'interventions à haut risque.

# *Conclusion*

## Conclusion

La sécurité s'établit grâce aux efforts communs d'individus provenant d'une multitude d'organisations. Celles-ci peuvent être spécialisées dans un secteur ou généralistes en touchant à différentes sphères d'activités. Nous avons compris assez rapidement que les besoins en matière de sécurité sont variables d'un endroit ou d'une personne à l'autre. Notre méthode de classifications des diverses catégories d'organisations à l'avantage d'offrir une intégration des différentes modalités qui peuvent les contrôler ainsi que des secteurs d'activités formelles nécessaires au maintien de la sécurité collective.

Les administrations sont créées et maintenues par l'État, tout comme les services de police. Cependant, ces derniers ont une mission beaucoup plus vaste que les premières. Les services internes, pour leur part, sont mis sur pied et régis par une organisation qui œuvre dans un domaine autre que la sécurité. Leur prédominance au niveau de la polyvalence de leurs actions, s'explique par l'intérêt de la compagnie possédant un tel service à couvrir l'ensemble de ses besoins. Les entreprises contractuelles sont soumises à une double autorité. D'une part, nous retrouvons une législation spécifique à ces organismes et d'autre part, nous avons l'autorité provenant des ententes scellées sous contrat avec leurs clients. Ceux-ci sont donc l'autorité directe à laquelle l'entreprise doit offrir le meilleur rendement possible. Ce type d'agence est soumis à une dynamique d'offre et de demande, ce qui sous-tend une importance considérable du service à la clientèle.

Les secteurs d'activités que nous avons convenus sont au nombre de quatre. Or, nous ne pouvions faire autrement que d'ajouter une autre catégorie dans ce paramètre qui est la polyvalence. En effet, nos résultats le démontrent, plus de la moitié des milieux répertoriés ne sont pas spécialisés dans un seul secteur, mais optent plutôt pour une diversité d'actions combinées. Donc, l'idée que la sécurité s'orchestre à travers une multitude d'activités s'en trouve légitimée.

Pour les fins de conclusion de cette recherche, nous avons choisi de créer deux tableaux synthétisant quelques faits saillants concernant les paramètres de notre classification. Le tableau 5, porte sur les quatre modes de contrôle et le tableau 6, sur les cinq catégories d'actions.

**Tableau 5 : Synthèse des caractéristiques attribuables aux modes de contrôles**

Les administrations	Les services de police	Les services interne de sécurité	Les entreprises contractuelles
<p><b><u>Mission</u></b></p> <p>Spécifique à un secteur en particulier.</p> <p><b><u>Encadrement</u></b></p> <p>Créé et encadré par une loi qui leur est propre.</p> <p><b><u>Structure</u></b></p> <p>Hiérarchisée</p>	<p><b><u>Mission</u></b></p> <p>Générale visant la protection des biens et des personnes de l'ensemble d'une population.</p> <p><b><u>Encadrement</u></b></p> <p>Au Québec, Loi sur la police Au fédéral, Loi sur la GRC</p> <p><b><u>Structure</u></b></p> <p>Très hiérarchisée</p>	<p><b><u>Mission</u></b></p> <p>Spécifique Pouvoir aux besoins en matière de sécurité de l'organisation à laquelle ils sont rattachés.</p> <p><b><u>Encadrement</u></b></p> <p>Aucune loi attribuable Encadré par les décisions des dirigeants de l'organisation</p> <p><b><u>Structure</u></b></p> <p>Hiérarchisée</p>	<p><b><u>Mission</u></b></p> <p>Générale Orientée vers la réponse adaptées aux besoins de leurs clients.</p> <p><b><u>Encadrement</u></b></p> <p>Loi sur la sécurité privée Ententes contractuelles avec les clients</p> <p><b><u>Structure</u></b></p> <p>Plus ou moins hiérarchisée en fonction de la taille de l'entreprise</p>

**Tableau 6 : Synthèse de caractéristiques attribuables aux actions de sécurité**

La polyvalence	Le renseignement et l'analyse	La prévention et la surveillance	L'investigation	La gestion de crise et interventions spécialisées
<p>Nécessaire afin de pouvoir à la diversité des besoins en matière de sécurité</p> <p>Catégorie qui regroupe le plus d'organisations</p>	<p>Connaît un grand essor. Diffus à travers d'autres fonctions</p> <p>Deux principales orientations Stratégique et Tactique</p>	<p>Prédominante dans le secteur contractuel au niveau de la surveillance</p> <p>Peu d'effectifs en ce qui concerne les programmes préventifs</p>	<p>Activité la plus exploitée dans la fiction</p> <p>Prédominance des techniques traditionnelles d'enquêtes sans égard au mode de contrôle</p>	<p>Attribuables à une petite quantité d'organisations hautement spécialisées</p> <p>Nécessite beaucoup d'équipements</p>

Les caractéristiques établies dans les deux tableaux précédents permettent de percevoir rapidement ce qui ressort de notre recherche au niveau des particularités attribuables aux paramètres de notre classification.

Découlant des modifications apportées aux paramètres de notre classification, il serait profitable, qu'éventuellement soit effectuée la monographie d'une organisation associée aux administrations. L'intérêt d'explorer ce type de milieux que nous avons tout d'abord associé aux services de police, en serait favorisé. En outre, nous espérons que des recherches subséquentes pourrons trouver, s'il y a lieu, des organisations qui cadrant dans nos catégories vacantes. En effet, nous ne sommes pas en mesure d'affirmer, à ce stade-ci des connaissances, si elles n'existent pas ou si elles n'ont tout simplement pas été répertoriées.

Somme toute, notre recherche permet l'avancement du connu autant en ce qui concerne les organisations de sécurité spécifiques que le portrait général des types de milieux.

## Références bibliographiques

Assemblée nationale, Projet de loi 88, (2006) *Loi sur la sécurité privée*, adoptée le 14 juin 2006, consulté sur le Site Internet officiel du Ministère de la sécurité publique.

Bayley, D. H.; Shearing, C.D. (1996). "The Future of Policing". *Law and Society Review*. Vol. 30, n. 3, p. 585-606.

Bayley, D. H.; Shearing, C.D. (2001). *The New Structure of Policing*. Washington D. C. : Department of Justice; Nationale Institute of Justice.

Bernard. C, Fortin. B, Tessier. J-M. (2003). *Répertoire des milieux de la pratique en sécurité intérieure*. École de Criminologie. Université de Montréal.

Boisvert. M, Ouellet-Toth. A-M. (2004) *Répertoire des milieux de la pratique en sécurité intérieure*. École de Criminologie. Université de Montréal

Boucher. E (2006), *Les mesures d'urgence et la gestion de crise en sécurité privée*. Non publié.

Brodeur, J-P. (2005) « L'enquête Criminelle », *Revue Criminologie*, vol. 38, # 2

Brodeur, J-P. (2003) *Les visages de la police; pratiques et perceptions*, Les Presses de l'Université de Montréal.

Brodeur. J-P, (1995) « Le contrôle social : privatisation et technocratie », *Déviance et société*, vol 19. #2 p.127-147.

Brodeur, J-P. (1988) « Ordre public et ordre privé », *Revue internationale de criminologie et de police technique*, vol. XLI # 4, octobre-décembre.

Brodeur, J-P. (1984) « La police : mythes et réalités », *Revue criminologie*, volume XV11, #1, Les presses de l'Université de Montréal.

Carbonneau, V. (2005) *La conceptualisation du rôle et des activités en matière de prévention de la criminalité de la Sûreté du Québec et de sa division sociopréventive*, *Rapport de stage de Maîtrise*, École de Criminologie, Université de Montréal.



Crawford, Adam. (2003) "The pattern of policing in the UK: policing beyond the police" in *Handbook of Policing*, Edited by Tim Newburn, Willan publishing.

Cusson, M. (2000) « Qu'est-ce que la sécurité intérieure? » *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, # 4. p.387-403

Cusson, M (1998) « La sécurité privée : Le phénomène, la controverse, l'avenir ». *Revue Criminologie*, vol. 31 #2 p. 31 à 46.

Cusson M. (1998 b) *La criminologie actuelle*. Les presse universitaires de France. Coll. Sociologie.

Cusson M. (1998 c) *La criminologie*, collection les fondamentaux, Hachette Livre, 160 pages.

Degailler, F (1998) « Sécurité privée au Québec, un marché en évolution ». *Revue Criminologie*, vol.31. #2. p.47-68.

Degenne (2005) dans : Borlandi. M, Boudon. R, Cherkaoui. M et Valade. B (2005) *Dictionnaire de la pensée sociologique*, Presses universitaires de France.

Diotte, M-E. Cusson M. (2005) *Répertoire des milieux de la pratique en sécurité intérieure au Québec*. École de criminologie. Université de Montréal.

Dupont, B. (2003) « La sécurité en réseaux ». *Revue Ressources et vous*. Vol. 8 # 4

Durand, B. Houssemaine-Florent, H. Ouvrard, C. *Le petit Larousse illustré*, (2002). Les Éditions Larousse.

Farnell, M.B; Shearing, C.D. (1977) *Private Security : an examination of Canadian Statistics, 1961-1971*. Toronto: Centre Criminology.

Fourcaudot, Martine (1988), *Étude descriptive sur les agences de sécurité privée au Canada*, mémoire de maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal.

Hayek, J. Sylvestre. S, Wegrzycka. B. (2001) *75 services internes de sécurité de la grande région de Montréal*. École de criminologie. Université de Montréal.

Hess K et Wroblewski. (1996) *Introduction to private security*, fourth edition, West Publishing Company.

Hoddinott, John. "Public safety and private security". *Revue Policing*, vol.10 # 3 automne 1994.

Lemieux, F (2006), *Désastres et crises majeures : Le dysfonctionnement du système*, non publié

Lemieux, F. (2003) Notes personnelles prises dans le cadre du cours *Le renseignement*, Baccalauréat en sécurité et études policières, session hiver 2003.

Lemieux, F. (2005) « De la police guidée par le renseignement à la complexité des appareils policiers ». *Revue Criminologie* vol. 38, #2

Manunta,G. (1999) "What in security?" *Security journal*, p.57-66.

Ministère de la Sécurité Publique, (2003) Livre blanc de la sécurité privée, *La sécurité privée partenaire de la sécurité intérieure*.

Monjardet, D. (1996), *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*. Éditions La Découverte.

Mulone, M. (2006), *Monographie Securitas*, rapport non publié, Université de Montréal, École de criminologie.

Murray, T. et McKim, E. (2002) « Police et services de sécurité privés : Document d'orientation », dans *La police et la sécurité privée : Perspectives d'avenir*. Publication; Association canadienne des chefs de police.

Ocqueteaux, F. (1986) Police(s) privée(s), sécurité privée : nouveaux enjeux de l'ordre et du contrôle social. *Déviance et société*, X. #3, 247-281.

Osterburg, J. et Ward, (2000) R, *Criminal investigation, A method for reconstructing the past*, 3rd edition, Aderson Publishing Co.

Pirès, A-P (1983), dans *Stigmate pénal et trajectoire social*, thèse de doctorat, école de criminologie, Université de Montréal.

Poupart, J. Deslaurier, J-P. Groulx, L-H. Lapperrière, A. Mayer, R. Pires, A. P. (1997) *La recherche qualitative; Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Gaëtan Morin éditeur.

Rigakos S. George, (2005), "Beyond Public-Private: Towards a New Typology of Policing" in *Re-imagining Policing in Canada*. Edited by Dennis Cooley. University of Toronto Press.

Shearing, C. Stenning P. (1987) *Private Policing*, Newbury Park (CA), Sage Publications.

Shearing, C. (1981) "Private Security in Canada", in W.T Mcgrath et M.P Mitchell, édit. Traduit par Jean-Paul Brodeur, 1984, *Revue Criminologie*, vol. XV11 # 1, Les presses de l'université de Montréal.

Schaering et Stenning (1981). "Modern Private Security: Its Growth and Implications" In Tonry, M. ; Morris, N. (dir.) *Crime and Justice: A Review of Research. V.3*, p. 139-245. Chicago: University of Chicago Press.

### Sources électroniques

<http://www.rcmp-grc.gc.ca/qc>

[http://www.msp.gouv.qc.ca/police/police.asp?txtSection=orgapoli&txtCategorie=desserte&txtSousCategorie=&txtNomAutreFichier=niveaux\\_services.htm&txtAutreFichier=2](http://www.msp.gouv.qc.ca/police/police.asp?txtSection=orgapoli&txtCategorie=desserte&txtSousCategorie=&txtNomAutreFichier=niveaux_services.htm&txtAutreFichier=2)

<http://www.msp.gouv.qc.ca>

<http://www.cra-arc.gc.ca>

<http://www.garda.ca>

<http://www.securitas.ca>

*Annexe*

## Annexe

### Les six niveaux de services

Selon l'article 70 de la *Loi sur la police* (L.R.Q. c. P-13.1) comprenant les modifications apportées par la *Loi concernant l'organisation des services policiers*, les niveaux de service à fournir dépendent de la population à desservir. En effet, « un corps de police municipal doit fournir, sur le territoire relevant de sa compétence, les services de l'un des niveaux suivants :

- 1- des services de niveau 1, si la population à desservir est de moins de 100 000 habitants;
- 2- des services de niveau 2, si la population à desservir est de 100 000 à 199 999 habitants;
- 3- des services de niveau 3, si la population à desservir est de 200 000 à 499 999 habitants;
- 4- des services de niveau 4, si la population à desservir est de 500 000 à 999 999 habitants;
- 5- des services de niveau 5, si la population à desservir est de 1 000 000 d'habitants ou plus.

La Sûreté du Québec fournit des services de niveau 6 ».

De plus, selon l'article 71 de cette même *loi*, les municipalités locales faisant partie de la Communauté métropolitaine de Montréal, de la Communauté métropolitaine de Québec ou des régions métropolitaines de recensement de Chicoutimi, Hull, Sherbrooke et Trois-Rivières, sont desservies par un corps de police municipal. Chaque corps de police doit fournir au minimum des services de niveau 2 ou de niveau supérieur, en fonction de la population à desservir.

**Les corps de police doivent réaliser les services policiers énumérés ci-dessous et correspondant à leur niveau :**

**Service policiers de niveau 1 comprend les services suivants :**

#### **Gendarmerie**

Patrouilles 24 heures  
Réponse et prise en charge dans un délai raisonnable à toute demande d'aide d'un citoyen  
Sécurité routière  
Application de la Loi sur les véhicules hors route et surveillance des sentiers tout terrain et de motoneige  
Sécurité nautique à l'exception du fleuve Saint-Laurent  
Escorte de véhicule hors normes  
Transports de prévenus  
Délits de fuite  
Programme de prévention  
Protection d'un scène de crime  
Contrôle de périmètre et validation préliminaire  
Lors d'une prise d'otage ou pour un tireur embusqué

#### **Enquêtes**

Sous réserve des obligations prévues aux autres niveaux, toute infraction criminelle ou pénale relevant de leur juridiction  
Notamment celles ayant trait à :  
Enlèvement, suicide, noyade  
Agression sexuelle  
Voies de fait  
Vol qualifié  
Introduction par effraction  
Incendie  
Vol de véhicule  
Production, trafic et possession de drogues  
Maison de débauche et prostitution de rue  
Fraude par chèque, carte de crédit et débit  
Vol simple et recel  
Biens infractionnels  
Accident de véhicule moteur  
Méfait

Conduite dangereuse et avec faculté affaiblies

**Service de soutien**

Analyse de la criminalité  
Recherche d'empreintes par poudrages et  
photographie sur une scène de crime  
Renseignement criminel relatif à des  
Personnes, des groupes, ou des phénomènes  
situé sur leur territoire et contrôle des personnes  
sources  
Contribution systématique au SALVAC et au  
SRCQ  
Détention  
Garde des pièces à conviction  
Liaison judiciaire  
Prélèvements ADN  
Gestion des mandats et localisation d'individus  
Gestion des dossiers de polices  
Affaire publiques  
Affaire interne  
Alimentation et interrogation du CRPQ  
Télécommunications  
Moniteur pour l'utilisation d'équipement de la force  
Technicien qualifié d'alcootest

**Mesures d'urgence**

Contrôle de foule pacifique  
Assistance policière lors de sauvetage  
Assistance lors de recherche en forêt  
Assistance lors de sinistre

**Le niveau 2 comprend, en sus des services énumérés au niveau 1, les services suivants :**

**Enquêtes**

Meurtre intra-familial  
Négligence criminelle ayant causé la mort  
Tentative de meurtre  
Agression sexuelle grave  
Accident de travail mortel  
Vol qualifié dans les institutions financières  
et les transporteurs d'argent  
Crime relié aux gangs de rue  
Incendie mortel ou avec blessé  
Incendies en série  
Incendie majeur dans des édifices commerciaux  
Fraude commerciale ou immobilière  
Loterie illégale  
Production, trafic et possession de drogues  
visant les fournisseurs des revendeurs locaux ou de rue  
Vols de cargaison  
Vols de véhicules en réseaux

**Mesures d'urgence**

Intervention impliquant des personnes  
armées barricadées sans coup de feu  
et sans otage  
Contrôle de foule avec risque d'agitation

### **Service de soutien**

Groupe d'intervention impliquant une personne barricadée ou lors d'une perquisition ou arrestation à risque. Reconstitutionniste en enquête collision. Identification des numéros de séries de véhicules  
Infiltration visant le 1<sup>er</sup> niveau de la hiérarchie criminelle  
Technicien en scène de crime et en identité judiciaire

**Le niveau 3 comprend, en sus des services énumérés au niveau 2, les services suivants :**

### **Enquêtes**

Meurtres  
Infanticide  
Enlèvement avec évidence de risque pour la vie  
Extorsion  
Accident d'aéronef mortel  
Produits de la criminalité  
Production, trafic, et possession de drogues illicites visant  
Les niveaux supérieurs de fournisseurs  
Gangstérisme  
Pornographie juvénile  
Décès à l'occasion d'une intervention d'un autre corps de police sur l'ensemble du territoire du Qc

### **Service de soutien**

Filature  
Extraction de banque de données informatiques  
Infiltration visant le 2<sup>e</sup> niveau de la hiérarchie criminelle  
Juriscomptabilité  
Analyse de déclaration pure  
Support aux interrogatoire vidéo  
Équipe cynophile en matière de drogue, protection et pistage

**Le niveau 4 comprend, en sus des services énumérés au niveau 3, les services suivants :**

### **Enquêtes**

En interrelation avec la SQ, toute infraction commise par des organisations criminelles opérant minimalement à l'échelle du Québec

### **Mesures d'urgence**

Contrôle de foule avec risque élevé d'agitation, de débordement et d'émeute en partenariat avec la SQ

### **Service de soutien**

Protection des témoins  
Contrôle des témoins repentis

Surveillance électronique

**Le niveau 5 comprend, en sus des services énuméré au niveau 4, les services suivants :**

**Gendarmerie**

Sécurité nautique à l'égard des plaisanciers circulant sur un plan d'eau incluant le fleuve Saint-Laurent

Surveillance aérienne

**Enquêtes**

Gestion d'événements terroristes

Importation de drogues au Qc

Trafics d'armes

Méfais ou vol concernant des données informatiques

Enlèvement extra-provinciale

Vente pyramidale, gageure, bookmaking

**Mesures d'urgence**

Intervention hélicoptée

Contrôle de foule avec risque élevé d'agitation, de débordement et d'émeute

Intervention lors d'une prise d'otage ou impliquant une personne barricadée et armée avec coup de feu

**Service de soutien**

Plongé sous-marine

Désamorçage et manipulation d'explosifs impliquant le recours aux techniciens d'explosifs

Infiltration des plus hautes sphères de la hiérarchie criminelle

Groupe tactique d'intervention

Polygraphie et hypnose

Équipe cynophile en matière d'explosifs, portraitiste

Renseignement de sécurité opérationnelle.

**Le niveau 6 comprend, en sus des services énumérés au niveau 5, les services suivant :**

**Enquêtes**

Phénomènes criminels hors du commun

Meurtre et agression commis par des prédateurs

Coordination policière de la lutte au crime organisé

Crime touchant les revenus de l'État, sa sécurité sur une base interrégionale

Vol de véhicules ayant des ramifications interrégionales, provinciales et hors province

Corruption de fonctionnaires judiciaire, gouvernemental ou municipal

Malversation



Fraude ayant des ramifications interrégionales, provinciales et hors province  
Transaction mobilière frauduleuse  
Crime à l'intérieur des établissements de détention provinciaux et fédéraux  
Cybersurveillance  
Entraide judiciaire internationale

**Mesure d'urgence**

Coordination de rétablissement et du maintien de l'ordre de situations d'urgence ou de désordre social d'envergure provinciale

**Service de soutien**

Protection des personnalités internationales  
Protection de l'Assemblée nationale  
Enquête et renseignement de sécurité d'État  
Atteinte à la sécurité et à l'intégrité des réseaux informatiques du gouvernement  
Coordination SALVAC  
Béhaviorisme ou profileur criminel  
Identité judiciaire spécialisée  
Banque centrale d'empreintes digitales  
Liaison avec Interpol  
Gestion du CRPQ  
Unité d'urgence permanente

## Liste des 345 milieux répertoriés \*

### 1) Administrations

#### 1. Polyvalentes

1. Agence du revenu du Canada
2. Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)
3. Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)
4. Administration portuaire de Montréal
5. Bureau de la sécurité des transport du Canada
6. Citoyenneté et immigration Canada
7. Direction de la santé publique de Montréal
8. Direction des service de sécurité et de protection (MSP)
9. Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale
10. Ministère des transports du Québec
11. Réseau canadien des Ambassades (MAECI)

#### 2. Renseignements et analyses

12. CANAFE
13. Centre de sécurité des télécommunications
14. Le service de renseignement et de la lutte à la contrebande
15. Centre intégré de la lutte à la contrebande
16. Service Canadien de Renseignements de Sécurité

#### 3. Prévention et surveillance

17. Action surveillance de Verdun
18. Direction des affaires policières et de la prévention de la criminalité (MSP)
19. Sécurité publique de Verdun
20. Sécurité publique de Ville St-Laurent
21. Sécurité publique de la Ville de Laval
22. Sécurité publique de la Ville de Montréal
23. Sécurité publique d'Outremont
24. Sécurité publique de Westmount
25. Ville de Montréal (programme Tandem)

#### 4. Gestion de crise et interventions spécialisées

26. Service des mesures d'urgence de la ville de Rosemont
27. Service d'urgence arrondissement de Villeray
28. Centre de sécurité civiles de Montréal

---

\* À noter que les informations recueillies sur ces organisations se retrouvent dans notre base de données « Diotte et Cusson 2005 »

29. Centre des mesures et d'intervention d'urgence

## **2) Les services de polices**

### **1. Polyvalents**

#### *Les grands services*

- 30. Gendarmerie royales du Canada
- 31. Sûreté du Québec
- 32. Service de police de la ville de Montréal

#### *Les services municipaux*

- 33. Régie intermunicipale de police Vallée-du-Richelieu
- 34. Régie intermunicipale de police de Roussillon
- 35. Régie intermunicipale de la région de Joliette
- 36. Régie de police de Rivière-du-Nord
- 37. Service de police de Blainville
- 38. Sécurité publique de Bromont
- 39. Service de police de Carignan
- 40. Service de police de Chambly
- 41. Service de police de Châteauguay
- 42. Service de police de deux-Montagnes
- 43. Service de police de Gatineau
- 44. Sûreté municipale de Granby
- 45. Service de police de Ville de Saguenay
- 46. Sécurité Publique de la MRC des Collines-de-l'Outaouais
- 47. Service de police de l'Assomption
- 48. Sécurité Publique de Repentigny
- 49. Service de la protection des citoyens de Laval
- 50. Service de police de Longueuil
- 51. Régie de police de Memphrémagog
- 52. Sécurité Publique de Mascouche
- 53. Service de police de Mirabel
- 54. Sûreté municipale de Mont-Tremblant
- 55. Sécurité publique de Rivière-du-Loup
- 56. Service de police de Saint-Basile-le-grand
- 57. Service de police Saint-Adèle
- 58. Service de police de Québec
- 59. Sécurité publique de Sainte-Julie
- 60. Sûreté municipale de Sainte-Marie
- 61. Sécurité municipale de Thérèse de Blainville
- 62. Sécurité Publique Saint-Eustache
- 63. Sécurité publique de la ville de St-George

64. Police de Saint-Jean-sur-le Richelieu
65. Service de police de St-Jérôme
66. Service de police de ville de Lévis
67. Service de police de Sherbrooke
68. Sécurité publique Terrebonne
69. Sûreté municipale de Thetford-Mines
70. Service de la sécurité publique de Trois-Rivières
71. Sécurité publique de Varennes

*Services de police autochtone*

72. Police autochtone de Betsiamites
73. Village cri Chisasibi
74. Eastmain Police
75. Kahnawake
76. Kanasatake
77. Regional Police Force Kativik
78. La Romaine
79. Police amérindienne Barriere Lake
80. Lac Simon
81. Essipit
82. Listuguj
83. Mingan
84. Manawan
85. Police departement Kitigan zibi anishinabeg
86. Gesgapegiag Ameridian Police Service
87. Mashteuiatsh
88. Village Cri mistissini
89. Natashquan
90. Village Cri nemaska
91. Timiskaming
92. Obedjiwan
93. Odanak
94. Oujé-bougoumou
95. Pikogan
96. Kawawachicamach Service de police de Naskapi
97. Schefferville
98. Police autochtone uashat Mak Mani-Utenam
99. Pakua Shipi
100. Police amérindienne d'akwesasne
101. Eagle village Kipawa
102. Wemotaci
103. Village cri Waskaganish
104. Waswanipi Police force
105. Village cri Wemindji
106. Police autochtone Wendake

- 107. Village cri whapmagoostui
- 108. Winneway
- 109. Wolinak

### *Sections spécialisées*

## **2. Renseignement et analyse**

- 110. Le programme de la surveillance côtière
- 111. Section des renseignements et analyses criminelles
- 112. La direction des renseignements criminels SQ
- 113. La division du renseignement SPVM
- 114. Équipe intégrée de la sécurité nationale

## **3. Prévention et surveillance**

- 115. Direction de soutien à la gendarmerie
- 116. Division socio-préventive de la SQ
- 117. Agents socio-préventif du SPVM
- 118. Service de sensibilisation aux drogues

## **4. Investigation**

- 119. Les délits commerciaux
- 120. Direction des enquêtes criminelles SQ
- 121. La section des stupéfiants
- 122. Le service de surveillance et de l'infiltration SQ
- 123. Le service de l'analyse du comportement SQ
- 124. Le service de surveillance et de l'infiltration SQ
- 125. Le service de l'identité judiciaire
- 126. UMECO
- 127. Unité mixte des produits de la criminalité
- 128. Section des douanes et de l'accise
- 129. Section des plaintes du public et des enquêtes internes GRC

## **5. Gestion de crise et interventions spécialisées**

- 130. Groupe tactique Sherbrooke
- 131. Groupe tactique d'intervention GRC
- 132. Service de protection (GRC)
- 133. Intervention Tactique SQ
- 134. Intervention tactique SPVM

### **3) Les services internes de sécurité**

#### **1. Polyvalents**

##### *Industries et énergie*

- 135. ADL Tobacco
- 136. Alcan Aluminium Limitée
- 137. Bombardier Aéronautique
- 138. Brasserie Labatt
- 139. CAE inc
- 140. Cascades inc.
- 141. Gaz Métropolitain
- 142. Hydro-Québec
- 143. IBM Canada ltee
- 144. Impérial Tobacco Ltée
- 145. SNC Technologie industrielles inc

##### *Commercial*

- 146. Alimentation Couche-Tard inc.
- 147. Cadillac Fairview (Place Montréal Trust)
- 148. Cadillac Fairview (Promena
- 149. CMC Électronique
- 150. Complexe Centre Eaton
- 151. Dicom Express Inc
- 152. Hewlwt Packard Canada Ltée
- 153. Holt Renfrew
- 154. La maison Ogilvy Inc.
- 155. La Baie
- 156. La Senza
- 157. Mail Champlain
- 158. Métro Richelieu
- 159. Nortel
- 160. Provigo Dist. Inc
- 161. Place Alexis-Nihon
- 162. Place Bonaventure
- 163. Place Cathédrale
- 164. Place Desjardins
- 165. Reitman's
- 166. Rona Inc.
- 167. Sears Canada Inc.
- 168. SITQ immobilier
- 169. Sobey's
- 170. SAQ
- 171. Ultramar Ltée

172. Winners

*Transports et Communications*

- 173. Aéroport Internationale de Montréal
- 174. Agence métropolitaine de transport
- 175. Bell Canada
- 176. Groupe TVA
- 177. La presse
- 178. Police du CN
- 179. Poste Canada
- 180. Société des transports de la ville de Laval
- 181. Société des transports de la ville de Montréal
- 182. Société du port de Montréal
- 183. Société Radio-Canada
- 184. The Gazette
- 185. VIA rail Canada

*Établissements d'enseignements*

- 186. Cégep de Ahunstic
- 187. Cégep de maisonneuve
- 188. Cégep du Vieux-Montréal
- 189. Cégep Édouard-Monpetit
- 190. Cégep Montmorency
- 191. HEC Montréal
- 192. Université Concordia
- 193. Université de Montréal
- 194. Université de Sherbrooke
- 195. UQAM
- 196. UQTR
- 197. Université McGill
- 198. Campus MacDonald-John Abbott (McGill)

*Établissement hospitaliers / Santé*

- 199. Centre Hospitalier Fleury
- 200. Centre Hospitalier Richardson et Henri Bradet
- 201. Centre Hospitalier Universitaire du Québec (CHUQ)
- 202. Centre Universitaire de santé McGill (CUSM)
- 203. CHSLD St-Michel
- 204. Héma-Québec
- 205. Hôpital Général du Lakeshore
- 206. Hôpital Jean-Talon
- 207. Hôpital Maisonneuve Rosemont
- 208. Hôpital Sacré Cœur de Montréal

- 209. Institut de Cardiologie de Mtl / Hôpital Marie-Enfant
- 210. Merck Frosst
- 211. Résidences Mance Décary
- 212. Wyeth pharmaceutique Canada Inc.

#### *Loisir*

- 213. Biôdome de Montréal
- 214. Centre-Bell
- 215. Centre Canadien d'Architecture
- 216. Cirque du Soleil
- 217. Loto-Québec
- 218. Musée d'art contemporain de Montréal
- 219. Musée des beaux arts de Montréal
- 220. Société des casinos du Québec
- 221. Société des Palais des Congrès

#### *Sécurité Hôtelière*

- 222. Delta Centre-Ville
- 223. Fairmont Le Reine Elizabeth
- 224. Hilton Bonaventure
- 225. Le Windsor
- 226. Ritz Carlton
- 227. Sofitel

#### *Sécurité Financière*

- 228. Banque de Montréal
- 229. Banque du Canada
- 230. Banque Laurentienne du Canada
- 231. Banque Nationale du Canada
- 232. Banque Royale du Canada

#### **2) L'investigation**

- 233. Ing Groupe Financier
- 234. AXA Assurances
- 235. Bélaïrdirect
- 236. La Capitale assurances générales
- 237. Groupe Desjardins assurances générales
- 238. Visa
- 239. Master Card
- 240. American Express



#### **4) Les entreprises contractuelles**

- 241. ABM sécurité investigation 2000 Inc.
- 242. Agence d'investigation et de sécurité inc. D.R.P
- 243. Agence de sécurité Mirado inc.
- 244. A.M.I. Sécurité
- 245. BCS Investigation
- 246. Bureau canadien d'investigation et ajustement
- 247. Bureau d'enquêtes privées du Québec Inc
- 248. Capital sécurité et investigations
- 249. Centre stratégique d'enquêtes et de sécurité
- 250. Corps Canadien des Commissionnaires investigation
- 251. Donald McCleery & Ass.
- 252. Garda
- 253. Groupe avant-garde
- 254. Groupe évolution
- 255. Investigations Gibraltar inc.
- 256. Investigation Excellence inc.
- 257. Investigation et sécurité Protec inc.
- 258. Investigations Provinciales
- 259. Le groupe Best
- 260. Les hôtes de Montréal Inc. (HM sécurité)
- 261. Protocole Sécurité 2000 inc.
- 262. Savage, Blanchette Agence de sécurité
- 263. Sécurité investigation Optimun inc.
- 264. Sécurité et protection Secpro inc.
- 265. Sécurité Kolossal (Sécurité et investigation)
- 266. Sécur Inc.
- 267. Sécuricor
- 268. Services Sécurivol Inc.
- 269. S.I.R.C.O.
- 270. Stop Oxygen Inc.

#### **2. Renseignements et analyses**

- 271. Concultants, investigations, Sécurité
- 272. CPS Concultants en sécurité
- 273. Équifax Canada
- 274. Les consultants Lupien Rouleau inc.
- 275. MaxiSécuriT Inc.
- 276. Pagé et compagnie
- 277. Samson, Bélair, Deloitte et Touche
- 278. Soptima

### **3. Prévention et surveillance**

#### *Gardiennage*

- 279. Action sécurité et investigation
- 280. GRCQ Sécurité
- 281. Groupe Sécurité C.L.B
- 282. Herscu sécurité
- 283. Intro Sécurité Collective inc.
- 284. Les investigations J. Pesant inc.
- 285. Sécurité et Investigation Cartier ltée
- 286. Securitas (Québec)

#### *Équipement de prévention*

- 287. Accès vision inc.
- 288. ADDA tech inc. (Logiciel secure master) FVD vidéo et technologie
- 289. Alarme protec 2000
- 290. Berkayly (Produit de sécurité industrielle)
- 291. Chronofort Inc.
- 292. C-Secur (Système d'alarme)
- 293. Identacam système
- 294. Les logiciels Sirius Inc.
- 295. Périmètre inc.
- 296. Sécurité 3CI

#### *Centrales de surveillance et d'alarme*

- 297. ACF / Total service
- 298. ADS sécurité
- 299. ADT
- 300. AMB Canada inc.
- 301. Alarmex inc.
- 302. Alarme digitech (AD)
- 303. Alarme EMCO
- 304. Alarme Sécur Expert (ASE)
- 305. Alarme SLG
- 306. Concept sécurité Pro inc.
- 307. Délectronique sécurité inc.
- 308. Gardus international
- 309. Microtec
- 310. Protection Cinq Étoiles
- 311. Protectron
- 312. Technisécur Électronique

#### **4. Investigation**

313. Agence d'investigation Condor inc.
314. Alexandre Investigation inc.
315. Bélanger & Assoc, Investigations inc.
316. Bureau d'enquêtes civiles du Québec (BECQ) Inc
317. Bureau d'Enquête Provinciales Auclair inc.
318. C.I.S.P Centre investigation sécurité
319. Consultation Y.G. inc.
320. C.P. Consultair inc.
321. Enquêtes spécialisées de l'Estrie inc.
322. Filature Quali-T service d'investigation
323. Investigation Bélair inc.
324. Investigation Lumen
325. Investigation Nadeau inc.
326. Keyfacts Canada
327. Les investigations D.L.
328. Michel Corneau détective privé inc.
329. Agence d'Enquête C.A.L
330. Investigations Nichilo
331. First Financil Underwriting Service (Canada) inc
332. Forensic Investigations Canada inc.
333. Agence d'investigation V.I.P. inc.
334. Les investigations G.S.
335. Pro-Filature
336. Détection d'Écoute Électronique G.T. Inc
337. Galianos Polygraphe expert inc
338. Polygraphie Jacques Landry inc.
339. Polygraphie véritek
340. CIA Québec
341. Intervention Sécurité Investigation
342. Investigation BC
343. Investigation Introspec inc.
344. Service de vérification professionnelle inc.
345. Vérification excelle

