

Université de Montréal

**Analyse des stratégies d'évaluation des technologies des corps
policiers canadiens : le cas de l'Identité Judiciaire.**

par

Alexandre Beaudoin

Département d'administration de la santé

Faculté de médecine

Mémoire présentée à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de Maîtrise ès sciences
en Health Technology Assessment and Management
option Producteur d'évaluation

Décembre, 2009

© Alexandre Beaudoin, 2009

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

Analyse des stratégies d'évaluation des technologies des corps policiers
canadiens : le cas de l'Identité Judiciaire.

présentée par :
Alexandre Beaudoin

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Stéphane Lemay-Langlois, président-rapporteur
Pascale Lehoux, directeur de recherche
Benoît Dupont, co-directeur de recherche
Olivier Ribaux, membre du jury

Résumé

Les innovations technologiques pullulent dans le milieu policier depuis quelques années. Devant cette abondance de choix technologiques, et dans une conjoncture de ralentissement économique, la police doit s'assurer de faire une sélection favorisant le meilleur retour sur investissement. L'évaluation des technologies est la meilleure méthode permettant d'atteindre cet objectif.

Ce projet de recherche analyse les différentes stratégies d'évaluation des technologies des corps policiers fédéraux et provinciaux du Canada en se basant sur le domaine baromètre de l'identité judiciaire.

Cette étude s'appuie sur plusieurs données qualitatives : 1) observation participative à la Sûreté du Québec; 2) entrevues semi-directives (n=11) avec des membres de l'Ontario Provincial Police et de la Gendarmerie Royale du Canada.

L'analyse intégrée des données colligées permet de mieux comprendre la dynamique de l'évaluation technologique dans la police. Même si une évolution est perceptible, certaines améliorations pourraient accroître l'efficacité du mini-PTA (Police Technology Assessment) dans un contexte où l'opérationnel et le théorique doivent cohabiter en parfaite harmonie afin de faciliter le travail des utilisateurs. Le mini-PTA est un outil facilitant l'adaptation de l'évaluation des technologies aux réalités régionales, mais ne peut en aucun cas remplacer unilatéralement le PTA fait par les grosses organisations d'évaluation des technologies policières.

Mots-clés : Police; PTA, innovations policières; choix technologique; processus d'évaluation; mini-PTA; évaluation pro-active

Abstract

Law enforcement has seen a proliferation of technological innovation in recent years. At the same time, the global recession has reduced the fiscal resources available to purchase and deploy new technological solutions. Thus, it is imperative that police forces select the technologies that offer a high return on investment. The technology assessment is the best method for achieving this goal.

This research project analyzes different strategies of technology assessment employed by Forensic Identification units in federal and provincial police forces of Canada.

This qualitative study is based on: 1) participant observations at the Surete du Quebec and 2) semi-structured interviews (n=11) with members of the Ontario Provincial Police and the Royal Canadian Mounted Police.

An integrated analysis of the study data offers new insight into the dynamics of technology assessment as currently employed in the police force. The current practices strive to maximize return on investment. Nevertheless, there are refinements that will increase the efficiency of mini-PTA (Police Technology Assessment) and harmonize the operational and theoretical needs required to facilitate the end users' job functions. Even with improvement, the mini-PTA is best suited for smaller, regional police forces. It cannot replace unilaterally the process of PTA conducted by large police technology assessment agencies.

Keywords : Police, PTA, police innovation; technological choices; assessment process; mini-PTA; pro-active assessment; technology

Table des matières

RÉSUMÉ	I
ABSTRACT	II
TABLE DES MATIÈRES	III
LISTE DES TABLEAUX	VII
LISTE DES FIGURES	VIII
LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS	IX
REMERCIEMENTS	XI
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I – PRÉMISSES À L’ANALYSE DES STRATÉGIES D’ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES DANS LA POLICE	6
TRADITION ET CULTURE POLICIÈRE FACE AUX TECHNOLOGIES.....	6
<i>Tendance culturelle technologique</i>	8
<i>Fragmentation de la communauté policière</i>	9
<i>La police réagit</i>	10
<i>Conclusion</i>	10
DÉFINITION D’UNE TECHNOLOGIE	11
L’ÉVALUATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LA POLICE MODERNE ..	12
<i>Qui évalue les technologies pour la police?</i>	13
<i>L’importance de l’évaluation des technologies dans la police au Canada</i>	15
LE LIEN ENTRE L’ÉVALUATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES EN SANTÉ ET CELLE DU MILIEU POLICIER	16

<i>Similarité sociale</i>	18
<i>Similarité financière</i>	18
<i>Similarité technologique</i>	19
<i>Similarité stratégique</i>	19
DERNIÈRES TENDANCES DE L'ÉVALUATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES EN SANTÉ, APPLIQUÉES AU MILIEU POLICIER.	20
<i>Le domaine de la santé</i>	20
<i>Le domaine policier</i>	22
MODÈLE D'ANALYSE	24
QUESTION DE RECHERCHE	27
PERTINENCE DE LA RECHERCHE.....	27
CHAPITRE II – MÉTHODOLOGIE.....	30
STRATÉGIE DE RECHERCHE	30
POPULATION À L'ÉTUDE.....	32
<i>Critères d'échantillonnage</i>	32
<i>Échantillonnage</i>	33
<i>Description de l'échantillon final</i>	36
<i>Observation participative</i>	37
COLLECTE DES DONNÉES ET DÉFINITION DES VARIABLES.....	38
ANALYSE DES DONNÉES	40
CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES.....	41
LIMITES DE L'ÉTUDE	43
CONCLUSION.....	47
CHAPITRE III – PRÉSENTATION DES STRATÉGIES D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES DANS LES CORPS POLICIERS CANADIENS PROVINCIAUX ET FÉDÉRAUX.....	48
STRATÉGIE DE LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA	48
<i>Relation des membres avec les nouvelles technologies</i>	48
<i>Processus</i>	51

<i>Implication des différents intervenants dans le processus</i>	57
STRATÉGIE DE L'ONTARIO PROVINCIAL POLICE	62
<i>Relation des membres avec les nouvelles technologies</i>	62
<i>Processus</i>	64
<i>Implication des différents intervenants dans le processus</i>	68
STRATÉGIE DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC.....	73
<i>Relation des membres avec les nouvelles technologies</i>	73
<i>Processus</i>	74
<i>Implication des différents intervenants dans le processus</i>	77
CHAPITRE IV – APPRÉCIATION DES STRATÉGIES D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES SELON SES PRINCIPAUX ACTEURS	81
APPRÉCIATION DE LA STRATÉGIE DÉPLOYÉE À LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA.....	81
<i>Opinions générales</i>	81
<i>Opinions relatives aux finances</i>	85
<i>Opinions relatives aux délais d'évaluation des technologies</i>	88
<i>Tableau synthèse</i>	91
APPRÉCIATION DE LA STRATÉGIE DÉPLOYÉE À L'ONTARIO PROVINCIAL POLICE	93
<i>Opinions générales</i>	93
<i>Opinions relatives aux finances</i>	95
<i>Opinions relatives aux délais d'évaluation des technologies</i>	98
<i>Tableau synthèse</i>	99
APPRÉCIATION DE LA STRATÉGIE DÉPLOYÉE À LA SÛRETÉ DU QUÉBEC.....	101
<i>Opinions générales</i>	101
<i>Opinions relatives aux finances</i>	103
<i>Opinions relatives aux délais d'évaluation des technologies</i>	105
<i>Tableau synthèse</i>	107

CHAPITRE V – RECOMMANDATIONS : LES PROTAGONISTES PRENNENT LA PAROLE	109
AU NIVEAU DE LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA	109
AU NIVEAU DE L'ONTARIO PROVINCIAL POLICE	114
AU NIVEAU DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC	117
CONCLUSION.....	120
CHAPITRE VI – DISCUSSION	121
IMPLIQUER OU NE PAS IMPLIQUER... TELLE EST LA QUESTION.	122
ROULEMENT RÉGULIER DE L'IMPLICATION.....	124
LA PUISSANCE DU COMITÉ	125
PRINCIPE DU CHIEN DE CHASSE... L'ÉVALUATION PRO-ACTIVE.....	126
PARTAGE INTERPOLICIER	126
BONIFICATION DU MODÈLE THÉORIQUE	127
CONCLUSION.....	131
BIBLIOGRAPHIE	135
ANNEXE A: GRILLES D'ENTREVUE	XII
ENTRETIENS AVEC LES UTILISATEURS ET LES ÉVALUATEURS DE TECHNOLOGIES	XII
INTERVIEWS WITH USERS AND EVALUATORS OF TECHNOLOGY	XVII
ENTRETIENS AVEC LES GESTIONNAIRES	XXI
INTERVIEWS WITH MANAGERS	XXVI
ANNEXE B: FORMULAIRES DE CONSENTEMENT	XXX
ANALYSE DES STRATÉGIES D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES DES CORPS POLICIERS CANADIENS: LE CAS DE L'IDENTITÉ JUDICIAIRE.	XXX
ANALYSIS OF TECHNOLOGIES ASSESSMENT STRATEGIES OF CANADIAN POLICE DEPARTMENT: THE CASE OF FORENSIC IDENTIFICATION.....	XXXVI
ANNEXE C : CERTIFICAT D'APPROBATION CERFM	XLII

Liste des tableaux

Tableau I: Échantillon final (OPP n=5, GRC n=6, Total n=11).....	37
Tableau II: Tableau synthèse des points positifs et négatifs de l'évaluation des technologies selon les membres de la GRC	92
Tableau III: Tableau synthèse des points positifs et négatifs de l'évaluation des technologies selon les membres de l'OPP	100
Tableau IV: Tableau synthèse des points positifs et négatifs de l'évaluation des technologies à la SQ.....	108

Liste des figures

Figure 1: Modèle d'analyse et comparaison des stratégies d'évaluation des technologies dans la police (Modèle du mini-PTA [Police Technology Assessment]).....	25
Figure 2: Procédure d'échantillonnage OPP.....	34
Figure 3: Procédure d'échantillonnage GRC.....	35
Figure 4: Procédure de priorisation des projets à la GRC.....	53
Figure 5: Pourcentage de fréquence des codes de connaissance du processus d'évaluation par corps policier.....	64
Figure 6: Procédure d'évaluation des technologies de l'OPP.....	66
Figure 7: Procédure d'évaluation des technologies à la Sûreté du Québec.....	75
Figure 8: Pourcentage de fréquence des codes d'émission opinion positive ou négative envers le processus d'évaluation par corps policier.....	82
Figure 9: Pourcentage de fréquence des codes suggérant une influence positive ou négative des finances sur l'évaluation des technologies par corps policier.....	86
Figure 10: Pourcentage de fréquence des codes signalant un délai d'évaluation des technologies trop long ou acceptable par corps policier.....	90
Figure 11: Modèle final d'analyse de stratégies d'évaluation des technologies dans la police (Modèle du mini-PTA).....	128
Figure 12: Application du modèle final d'évaluation des technologies dans le contexte policier.....	130

Liste des sigles et des abréviations

AFNOR :	Association française de normalisation
BKA :	Bundeskriminalamt
CBRN :	Chimique, Biologique, Radiologique et/ou Nucléaire
CCRP :	Centre canadien de recherches policières
CERFM :	Comité d'éthique de la recherche de la Faculté de Médecine
CPC :	Collège Canadien de Police
CSI :	Série télévisée « Crime Scene Investigation »
FBI :	Federal Bureau of Investigation
GRC:	Gendarmerie Royale du Canada
HTA :	Health Technology Assessment
IFIS-PS:	Integrated Forensic Identification Services-Program Support
NIJ :	National Institute of Justice
OPP :	Ontario Provincial Police
PTA :	Police Technology Assessment
RCMP:	Royal Canadian Mounted Police (traduction de GRC)
RDDC :	Recherche et développement pour la défense Canada
SIJ:	Service de l'Identité Judiciaire
SQ :	Sûreté du Québec

À celui qui m'a instruit de sa persévérance, de sa passion pour la police et de son courage, surtout lorsqu'il a affronté pour la première fois le cancer en 1994, et également pour celui qu'il déploie de nouveau contre cette calamité de cancer qui est de retour aujourd'hui...
mon père.

À celle qui a su m'inculquer le goût de l'écriture et des études...
ma mère.

À celle qui a su me supporter tout au long de ce périple académique...
ma femme Amélie.

Et finalement, à ceux qui demeurent ma plus belle réalisation à vie...
mes enfants Thalie, Elric, Marek et Liam.

Remerciements

Dans le cadre de ce périple académique qui m'a fait fouler le sol des vieux pays d'Europe, il a fallu faire face, avec détermination, à plusieurs obstacles. Pour y arriver, il faut pouvoir compter sur plusieurs alliés indispensables. Je tiens donc à remercier, d'abord, mes deux codirecteurs de maîtrise qui ont su m'orienter et me conseiller lorsque j'étais moins sûr... Merci également pour leurs judicieuses remarques suite à la lecture de mon mémoire. Je remercie également mon frère François qui, avec ses connaissances académiques en sciences humaines, m'a aidé à assimiler les principes de la recherche qualitative. Merci à la Sûreté du Québec, à l'Ontario Provincial Police et à la Gendarmerie Royale du Canada d'avoir bien voulu participer à cette recherche. Et finalement, merci aux parents et amis qui m'ont apporté support et écoute lorsque je cherchais conseil.

Introduction

Dans un monde où la technologie occupe toujours une place de plus en plus prépondérante, la plupart des disciplines et corps d'emploi se modernisent à grands coûts afin de suivre cette ruée vers la technicisation. Le milieu policier n'est pas différent des autres dans ce domaine, étant même, parmi les différents services publics, l'un de ceux étant le plus profondément influencé par les nouvelles technologies (Dupont, 2004). Ainsi, la police a pris conscience des avantages que procurait la technologie ainsi que sa capacité d'assistance dans les domaines de l'application de la loi, la prise de décision, l'enquête, l'identification, la modernisation et la gestion de l'organisation (Soullière, 1999). De nos jours, les activités du monde interlope sont de plus en plus tributaires de technologies sophistiquées et la police doit s'adapter à cette escalade. Et comme le disait Dupont,

« [...] l'efficacité de la police se trouve peut-être améliorée par l'emploi intensif des nouvelles technologies, mais l'efficacité n'en reste pas moins celle d'une institution désarmée face à l'adaptation constante de la délinquance aux nouvelles conditions de son environnement. » (Dupont, 2004)

Le public s'attend également à avoir une police ayant un rôle plus marqué dans la société, basé sur une technologie impressionnante qui règle toutes les problématiques (LeBoeuf, 2000), à l'image de la célèbre série télévisée CSI, augmentant d'autant plus les attentes.

Dans la gestion de l'acquisition technologique des organismes et ministères étatiques, nous rencontrons une dualité des discours, ayant d'un côté, les médias et la télévision qui font sans cesse l'éloge des

technologies, les désignant souvent comme le remède à tous les maux, et de l'autre, la réalité du contrôle gouvernemental des coûts reliés à l'acquisition de technologies efficaces et abordables (Johri & Lehoux, 2003; Lehoux, 2006). La police, tout comme le système de la santé, est subventionnée par l'État et fait face aux mêmes contraintes budgétaires que les autres ministères. Aujourd'hui, c'est le principe de la « fiscalité responsable » qui influence la gestion du monde gouvernemental. C'est pourquoi les corps policiers ont commencé à assimiler ces techniques de gestion autrefois exclusives au secteur privé. Le contrôle des coûts, l'efficacité et la décentralisation de la gestion doivent être mis en valeur pour faire face aux compressions sans cesse croissantes dans le secteur public. La police n'est pas épargnée, et c'est pourquoi elle présente une image d'une organisation de professionnels soumettant des plans d'affaires, des stratégies de marketing, des mandats et qui met l'accent sur la gestion du crime, le service à la clientèle et la mesure de la performance (Chan, 2001). Ainsi, il devient de la plus grande importance pour les gestionnaires de la police de maximiser l'efficacité et l'efficience d'acquisition des technologies afin d'en retirer le maximum de bénéfices pour un minimum de dépenses. Mais doit-on favoriser le contrôle des coûts par l'évaluation des technologies? Doit-on orienter les décisions de technicisation simplement sur l'évaluation des coûts et des bénéfices ou devrait-on tenir compte d'autres réalités éthiques, sociales et politiques? (Johri & Lehoux, 2003) Cette vision un peu simpliste de l'évaluation des technologies limite la portée des résultats pouvant être obtenus grâce à cet outil de gestion.

Ce mémoire vise l'analyse des stratégies et processus d'évaluation des technologies mises de l'avant par les grands corps policiers canadiens au niveau provincial et fédéral. L'utilisation d'un secteur d'activité baromètre afin d'évaluer ces stratégies permet de restreindre les spécialités à étudier

et de s'attarder à l'essentiel de l'analyse. Suite à l'appréciation des observations de la « U.S. 1967 Crime Commission », qui clamait que les

« crime laboratory has been the oldest and the strongest link between science and technology and criminal justice » (Saeskate, 1998),

le secteur de l'identité judiciaire fut sélectionné. En effet, ce dernier présente une forte corrélation unissant les enquêtes criminelles (la principale fonction de la police) et la technicisation d'une science de pointe. Le caractère indispensable de l'identité judiciaire pour les enquêtes criminelles, ne serait-ce que par l'importance considérable que revêtent les preuves physiques dans le système judiciaire (Saeskate, 1998), et le fait que

« [...] les empreintes digitales relevées sur la « scène de crime » conduisent à davantage de suspects et sont à l'origine de davantage d'éléments de preuve présentés aux tribunaux que toutes les autres techniques de police scientifique réunies » (Zeelenberg, 2000),

deviennent des facteurs supplémentaires appuyant la sélection de ce secteur. Ainsi, cette étude se base sur des données qualitatives venant de la Gendarmerie Royale du Canada et l'Ontario Provincial Police, qui ont été sondées au moyen d'entrevues semi-dirigées, ainsi qu'une observation participative au sein de la Sûreté du Québec.

Ce mémoire permettra, pour la communauté policière canadienne et le milieu académique, une meilleure connaissance de la situation qui prévaut dans le milieu policier canadien en ce qui se rapporte à l'évaluation et la gestion des nouvelles technologies. L'avantage majeur de ces nouvelles connaissances, pour les corps policiers, est la possibilité de pallier aux

lacunes potentielles de leurs organisations respectives ainsi que de maximiser leur efficacité de fonctionnement, se devant d'éviter le plus possible les « Commission Poitras » (Conseil de surveillance des activités de la Sûreté du Québec, 2005), les « Rapport de la vérificatrice générale du Canada » (Bureau du vérificateur général du Canada, 2004) et les rapports du National Academy of Sciences (National Academy of Sciences, 2009) qui eurent des répercussions sans précédent dans le passé et encore aujourd'hui. Les différents grands corps policiers canadiens ayant beaucoup évolué depuis le début des années 2000, ce mémoire leur permettra de faire le point sur la situation actuelle et d'ajuster le tir, le cas échéant, devenant un outil novateur pour la planification stratégique des organisations provinciales et fédérales. Ceci aura également pour effet de paver la voie à des recherches subséquentes sur le développement de méthodes d'évaluation des technologies optimales adaptées à la réalité des sujets de cette étude. De plus, l'immersion du chercheur au sein d'une organisation policière d'envergure comme la Sûreté du Québec procure à ce projet un avantage certain, sachant que ce dernier est bien au fait des pratiques et traditions policières, ainsi que de son environnement psychologique et culturel particulier. Ultiment, ce mémoire vise à éclairer la communauté policière afin qu'elle évite d'appuyer ses stratégies d'évaluation des technologies seulement sur des chefs de police motivés par la technologie, des spécialistes passionnés ou des budgets spéciaux relevant d'événements extraordinaires (LeBoeuf, 2000).

Finalement, ce mémoire développe six chapitres distincts, qui expliciteront différents aspects de l'étude. D'abord, le premier chapitre rassemble les bases de l'étude, présentant les prémisses théoriques ainsi que la pertinence de cette recherche pour le milieu policier et académique. Le deuxième chapitre se veut une description compréhensive de la

méthodologie utilisée lors de cette étude. Le troisième chapitre fait la lumière sur les stratégies et processus d'évaluation des technologies dans les corps policiers canadiens provinciaux et fédéraux. De son côté, le quatrième chapitre présente la perception des différents intervenants impliqués au sein de ces processus. Le cinquième chapitre donne la parole à ces intervenants, soumettant les différentes propositions et suggestions qui furent faites lors des entrevues afin d'améliorer les processus en place. Pour terminer, une discussion suit au chapitre VI.

Chapitre I – Prémises à l'analyse des stratégies d'évaluation des technologies dans la police

« La connaissance, c'est partager le savoir qui nous fait grandir. »¹

Le chapitre I présente la synthèse des écrits scientifiques pertinents colligés en vue de saisir l'ampleur des phénomènes complexes que sont les stratégies d'évaluation des technologies de la police. Cette synthèse s'articule autour de cinq grands thèmes qui permettent la mise en place des prémisses de cette étude : 1) les traditions et la culture policière face aux technologies, 2) la définition d'une technologie, 3) l'évaluation des nouvelles technologies dans la police moderne, 4) le lien entre l'évaluation des nouvelles technologies en santé et celle du milieu policier, et 5) les dernières tendances de l'évaluation des nouvelles technologies en santé, appliquées au milieu policier. Après avoir traité de ces sujets, le chapitre se poursuit par la présentation du modèle d'analyse théorique proposé et de la question de recherche. Le tout se termine avec une explication de la pertinence et du bien-fondé de cette étude pour le milieu policier et académique.

Tradition et culture policière face aux technologies

En regard des services à la population, les organisations policières ont toujours su, à travers le temps, être d'une extrême logique au niveau de leurs structures, priorités et attitudes internes (MacDonald & Martin, 1986). À partir des années 20, la police commença à s'affranchir des influences

¹ Citation de Olivier Lockert extraite de *Hypnose*

politiques qui pouvaient altérer ou teinter son discours d'objectivité et de justice, de façon à préserver la pérennité de la gouvernance des lois et des règlements internes sur ses pratiques et procédures (Chan, 2001; Manning, 2006; Saeskate, 1998). Elle s'est ainsi isolée des autres agences gouvernementales pendant que l'aspect de l'application de la loi devenait sa clef de voûte (Manning, 2006).

Malgré l'arrivée précoce d'une nouvelle technologie d'identification des criminels par les empreintes digitales, il fallut attendre dans les années 60 et 70 avant que la police prenne conscience des avantages que procurait la technologie ainsi que sa capacité d'assistance dans les domaines de l'application de la loi, la prise de décision, l'enquête, l'identification, la modernisation et la gestion de l'organisation (Soullière, 1999). Mais le changement est induit lentement dans la police (Manning, 1992). Bien sûr, l'identité judiciaire par les empreintes digitales fut initiée en Inde en 1858 par Sir William James Herschel, mais l'évolution dans ce domaine demeura stagnante pendant plusieurs années (Herschel, 1880). En effet, les technologies relatives aux empreintes digitales progressèrent très lentement pendant cette période, mais l'importance indicielle des traces matérielles fut appuyée par les pères fondateurs de la discipline tels que, notamment, Alphonse Bertillon (1853-1914), Hans Gustav Adolf Gross (1847-1915), Rodolphe Archibald Reiss (1875-1929) et Edmond Locard (1877-1966). La progression technologique de la police est en plein essor de nos jours, et il devient de plus en plus difficile de faire des choix parmi la vaste gamme de produits offerts.

Tendance culturelle technologique

De prime abord, nous serions portés à croire que l'expérience des autres services de police pourrait aider la prise de décision en terme de technologie. Mais les différents corps policiers n'ont historiquement aucune tendance « naturelle » à la collaboration interpolicière quant aux pratiques et procédures (LeBoeuf, 2000). Il s'agit plutôt d'une notion nouvelle, encore naissante, réservée à la répression du crime principalement. Ayant souvent été négligée ou mise de côté lors du développement de la technologie dans le passé, la police a d'ailleurs tendance à conclure que la méthode développée au sein du service est mieux adaptée et plus fonctionnelle pour les activités de cette dernière.

Un des facteurs qui oriente cette rhétorique est relié à une notion de concurrence au sein de la communauté policière, où, hiérarchiquement parlant, les différents corps policiers sont divisés en paliers gouvernementaux qui limitent leurs juridictions (municipal, provincial, fédéral, etc.). Devant ce constat, certains services développent des attitudes favorisant la ségrégation policière selon la juridiction, ce qui attise et amplifie la concurrence interpolicière (Geller & Morris, 1992). Il en résulte un sentiment de « relative déprivation » lorsque, par exemple, une entité fédérale vient reprendre en main un dossier auparavant sous le contrôle d'une agence provinciale ou municipale, en imposant son pouvoir juridictionnel (Crosby, 1976; Walker & Pettigrew, 1984; Gurr, 1970). Ainsi, les membres du corps policier provincial ou municipal se perçoivent subjectivement comme étant traités injustement, sachant qu'ils possèdent peut-être les capacités et les connaissances nécessaires pour s'occuper eux-mêmes de l'affaire et en retirer les fruits des efforts qu'ils ont d'ores et

déjà semés. Ainsi, les agences auront tendance à limiter les communications et le partage des informations afin de conserver leurs avantages et/ou connaissances particulières. Cette situation explique, en partie, le manque de partage d'informations entre agences ou la banalisation de la pertinence des informations venant d'autres corps policiers.

Fragmentation de la communauté policière

Il existe également une fragmentation dans la communauté policière en ce qui a trait au niveau des ressources financières et humaines pouvant être investies dans la recherche et le développement. Les corps de police souffrent souvent de ressources limitées dans ce département, ce qui résulte souvent en l'absence ou en un manque d'experts ayant les capacités d'évaluer convenablement les technologies avant l'achat.

Malheureusement, ce manque se solde habituellement par l'acquisition de technologie incompatible avec les autres corps policiers, sous les conseils souvent mal avisés de vendeurs avides de commissions, empêchant l'établissement d'un standard national (Brady, 1996; Rodriguez, 1995). Il y a eu beaucoup d'argent investi par la police dans l'acquisition de nouvelles technologies dans le passé, mais malheureusement, le taux d'échec et l'insatisfaction n'ont eu d'égal que les coûts énormes (Foster, 2005) gaspillés dans le gouffre creusé par le laxisme, l'ignorance ou le manque de compétence.

La police réagit

Comme le précisait le rapport de Saeskate (Saeskate, 1998),

« The problem with some of these [new devices] was that the manufacturers were more interested in profits than in whether the device actually worked. Safety and liability issues were not always addressed; the push was simply to get a new device to the market. »

Ainsi, comme l'on fait auparavant le système de la santé, la communauté policière a tenté de remédier à la situation en créant des organismes comme le « National Law Enforcement and Corrections Technology Centers » des États-Unis qui aide à dénicher des technologies efficaces pour la police (Preimsberger, 1996). Malgré qu'un organisme comme celui-ci doive également faire face à la concurrence, aux complexes d'infériorité et à la méfiance des corps policiers, la voyant souvent comme un grand frère voulant régenter les actions des plus jeunes, les résultats qui en émanent sont souvent fort à propos et bien évalués. Mais encore faut-il que les services de police prennent le temps de s'informer.

Conclusion

Malheureusement, il est encore trop fréquent que la police

« [...] attache peu ou pas d'importance aux études dites savantes, car on croit offrir déjà des services de police de qualité sans y avoir recours » (MacDonald & Martin, 1986).

Alors, la tendance demeure trop souvent axée sur l'achat compulsif pour régler des crises contemporaines au lieu de prévoir les besoins à long terme (Rodriguez, 1995).

Définition d'une technologie

Au sens général du terme, la « technologie » englobe un ensemble de connaissances et de pratiques, scientifiquement fondées, d'un domaine technique particulier. Lorsqu'on précise davantage la définition au niveau de la « technologie policière » dans l'Encyclopaedia Britannica (Encyclopædia Britannica, 2009), nous obtenons un spectre d'application beaucoup plus précis :

« Police technology refers to the wide range of scientific and technological methods, techniques, and equipment used in policing. As science has advanced, so too have the technologies that police rely upon to prevent crime and apprehend criminals »

En fait, cette définition étend la compréhension de « technologie policière » au-delà du simple outil de travail, incluant aussi les méthodes et techniques utilisées dans le travail policier. Ces technologies deviennent donc la pierre angulaire de la transformation culturelle de la police, induite par la technicisation de cette dernière (Chan, 2001). En effet, comme le mentionnait Postman (1992),

« New technologies alter the structure of our interests: the things we think about. They alter the character of our symbols: the things we think with. And they alter the nature of community : the arena on which thought develops. »

Ainsi, la technologie (et ses effets) est directement reliée à l'environnement où elle est déployée, au but à atteindre ainsi qu'à la façon de l'atteindre. Elle est donc un vecteur important de changement au sein des organisations policières. On doit retenir que les actions de l'utilisateur sont fréquemment influencées par la technologie qu'il utilise, puisque l'utilisateur définit autant la technologie que la technologie définit l'utilisateur. Dans le domaine policier, il devient donc important de tenir compte des différents dangers liés à l'influence des technologies sur l'action policière (Akrich, 1995). Et c'est d'ailleurs à cause de leur impact majeur, que l'adoption et l'implantation de nouvelles technologies doivent suivre la voie de l'évaluation afin de bien cerner tous les impacts financiers, culturels et de performance qu'elles auront sur l'organisation.

L'évaluation des nouvelles technologies dans la police moderne

« La technologie change vite... en fait, souvent plus vite que la police... »²

Et l'évaluation des technologies dans tout ça? Malgré que déjà, en 1920, Locard traitait de la perte de confiance en la preuve testimoniale, ainsi que de la prééminence que prenait la preuve matérielle (Locard, 1920), il fallut attendre les années 70, pour que certaines polices du monde perçoivent toute l'importance du développement technologique policier. Par exemple, Horst Herold, ex-président du « Bundeskriminalamt » allemand (BKA), développa, dans cesdites années 70, une vision et une philosophie policière fondée sur la technologie. Il donna ainsi la priorité aux preuves obtenues scientifiquement dans les affaires criminelles par opposition aux

² Traduction libre (Rodriguez, 1995)

habitudes du temps, qui favorisaient encore les témoignages (Herold, 1986). Herold voulait rendre le BKA (équivalent allemand du FBI américain) comme étant la référence mondiale en technologie (Nogala, 1993). C'est à partir de cette philosophie technologiste que la technicisation policière fit ses premiers pas, favorisant l'utilisation de technologies de pointe pour la récupération des preuves indicielles.

Qui évalue les technologies pour la police?

Une des grandes avancées de l'évaluation des technologies policières aux États-Unis fut la création du « National Institute of Justice » (NIJ). Ce dernier a pour mandat la recherche continue sur les technologies policières, la subvention de la recherche et du développement dans ce domaine, le développement de standards et la dissémination des informations aux corps policiers (Saeskate, 1998). Le NIJ a établi le « Technology Assessment Program Information Center » qui teste les équipements et supervise les procédures, tout en assurant la publication de rapports et la dissémination des résultats. Pour compléter le tout, le « Technology Assessment Program Advisory Council » conseille les services de police sur les achats technologiques à faire (Saeskate, 1998).

Le résultat recherché par le NIJ avec ses différents organes est de devenir une sorte d'Office de Protection du Consommateur de la police américaine, en rapportant objectivement les résultats de leurs tests sur les différents équipements policiers disponibles sur le marché (Saeskate, 1998). Il fallut attendre vers la fin des années 90, pour que le congrès américain augmente les fonds octroyés au NIJ afin d'accélérer les progrès dans les technologies policières. C'est ainsi que l'accroissement de

l'importance des technologies dans le travail policier fut finalement reconnu par le gouvernement fédéral américain (Saeskate, 1998).

Au Canada, c'est le Centre canadien de recherches policières (CCRP), autrefois division de la sous-direction des sciences et de la technologie de la Gendarmerie Royale du Canada (GRC), qui joue ce rôle (Soullière, 1999). Depuis 2007, ce dernier relève du Centre des sciences pour la sécurité de Recherche et développement pour la défense Canada (RDDC). Le CCRP favorise, pour la police, l'accès et le développement de la recherche, des normes, de l'évaluation et de la commercialisation de sciences et de technologies policières. Il est légitime de se questionner sur la raison qui a poussé l'expatriation du CCRP de la sécurité publique vers Défense Canada. Hormis la facilitation des contacts avec plusieurs collaborateurs internationaux de Défense Canada auxquels le CCRP n'avait pas accès précédemment, nous pouvons lire dans la description du Centre, la mention que ce dernier doit maintenant respecter les normes strictes de publications de RDDC (Recherche et développement pour la défense Canada, 2009), ce qui met en doute la capacité de la communauté policière à maintenir ce genre d'organisme scientifique. Malheureusement, le gouvernement aura ainsi créé lui-même une distance entre le CCRP et les corps policiers.

L'action de ces deux gardiens nord-américains de la saine technologie est essentielle, puisque le résultat final, en l'absence de telles agences, serait l'adaptation de la police aux nouveaux produits en lieu et place de l'acquisition de produits adaptés au travail policier (Saeskate, 1998). Il demeure, par contre, que certains corps policiers ont peine à utiliser ces évaluations centralisées et adaptées à la masse, faisant parfois face à des réalités régionales juridiques ou autres bien différentes et hors du commun.

L'importance de l'évaluation des technologies dans la police au Canada

Dans les dernières années, certains évènements sont venus nous rappeler toute l'importance de l'évaluation stratégique des technologies.

Dans la belle province, la Sûreté du Québec a dû faire face à la commission d'enquête « Poitras », de 1996-1998, qui scruta son organisation en profondeur. Comme suite à cette commission, une restructuration des enquêtes criminelles fut entreprise afin d'accroître les performances et l'efficacité de cette institution québécoise. La Commission « Poitras » avait démontré un retard de la Sûreté du Québec, l'accusant de n'avoir su saisir « [...] *le potentiel stratégique des technologies* » afin de devenir un corps policier moderne (Conseil de surveillance des activités de la Sûreté du Québec, 2005). C'est sous le regard attentif du conseil de surveillance des activités de la Sûreté du Québec que s'amorça une nouvelle ère de technicisation de cette institution québécoise de près de 140 ans d'histoire. Le conseil de surveillance releva, après son mandat d'observation qui prit fin en 2005, que la « *Sûreté du Québec semble sur la bonne voie en matière de technologie* » (Conseil de surveillance des activités de la Sûreté du Québec, 2005). Il s'agissait d'une leçon sur l'acquisition de technologie pour moderniser le service, mais existe-t-il une structure spécifique à l'évaluation des technologies avant leur acquisition?

De son côté, la Gendarmerie Royale du Canada aussi a goûté à ce genre de réprimande. C'est le rapport de la vérificatrice générale du Canada en 2004 qui a mis à jour l'insuffisance des analyses de rentabilité et

d'interopérabilité des 139 appareils Live Scan achetés par la GRC et Citoyenneté et Immigration Canada dans la foulée des évènements du 11 septembre 2001. Une dépense de près de 38,6 millions de dollars qui ne semblait pas livrer les bénéfices escomptés (Bureau du vérificateur général du Canada, 2004). La GRC affirmait, comme suite au rapport :

« Dans la foulée des évènements du 11 septembre 2001, les pressions publiques étaient fortes afin de mener des interventions en peu de temps. Dans un tel climat d'urgence, certaines décisions n'ont pas été validées de façon continue entre les organismes »

(Bureau du vérificateur général du Canada, 2004). Qu'en est-il maintenant de leurs méthodes d'évaluation et de diffusion de l'information?

Ces deux exemples ayant touché deux grandes organisations policières démontrent bien à quel point l'évaluation de la technologie est devenue importante dans le milieu durant les dernières années. Malgré la disponibilité des organismes d'évaluation des technologies, il semble que les corps policiers présentent toujours un peu de défiance et de réserve envers les organismes extérieurs. Les différents grands corps policiers canadiens ont-ils été de l'avant avec des politiques d'évaluation et de gestion des technologies?

Le lien entre l'évaluation des nouvelles technologies en santé et celle du milieu policier

Pour pouvoir faire un lien entre l'évaluation des technologies en santé et celle du domaine policier, il est important de comprendre ce qu'est ce champ de recherche au sein de la santé. Ainsi, le Health Technology Assessment (HTA) a pour objectif le support décisionnel au niveau de

l'implantation des technologies médicales dans le système de la santé (Battista, et al., 2003); utilisant les données scientifiques ou probantes pertinentes (Jonsson & Banta, 1999) pour entraîner l'adoption de telles pratiques au sein du corps professionnel et celui des gestionnaires (Lehoux & Battista, 2003). Tout comme l'intérêt de la police pour les technologies pouvant les assister dans leur travail, le HTA apparut en santé dans les années 1960-1970 et était plutôt généralisé en terme de « Technology Assessment » (Brooks & Bowers, 1970). Cette nouvelle discipline se voulait une assistance directe pour la prise de décision et la mise en place de politiques.

« [T]echnical information needed by policymakers is frequently not available, or not in the right form. A policymaker cannot judge the merits or consequences of a technological program within a strictly technical context. He has to consider social, economic, and legal implications of any course of action. » (US Congress, House of Representatives, 1967)

Il fallait évaluer les nouvelles technologies en santé qui devenaient beaucoup plus fréquentes et attiraient inévitablement l'intérêt du public, allant jusqu'à transcender leur réelle valeur pour la santé. C'est face à l'augmentation des coûts, à l'abondance des technologies en santé et à la volonté de s'assurer de l'efficacité de ces dernières, tout en contrôlant ces coûts, qu'est née une relation d'une nature complexe et fluctuante dont l'étude fut dévolue au HTA (Newhouse, 1992; Cutler & McClellan, 2001). En gros, il semble que le domaine policier subisse présentement des pressions similaires qui le poussent à utiliser une approche semblable à celle-ci.

Similarité sociale

Mais y a-t-il plus que la similarité de l'objectif final qui sous-tend l'homologie des deux domaines vis-à-vis de l'évaluation des technologies? Il semblerait que oui. Ainsi, pour ajouter à cette similitude, on remarque qu'une médecine basée sur l'avancement technologique est normalement acclamée universellement, le tout mû par la société qui acclame l'investissement dans ce créneau qui est important pour eux (Blume, 1997), autant pour leur santé que par leur intérêt induit par leurs connaissances télévisuellement stimulées du domaine.

De son côté, avec l'arrivée de la série télévisée CSI (connu sous le nom de « Les Experts » en français), le public est toujours plus avide de nouvelles technologies policières favorisant l'arrestation des criminels, leur donnant, de surcroît, un plus grand sentiment de sécurité.

Similarité financière

D'un point de vue financier, les gouvernements présentent de plus en plus de déficits et doivent souvent restructurer de façon à réduire les coûts tout en maintenant des services de haute qualité (Golden-Biddle, et al., 2003). Comme la police et le système de la santé sont deux organismes gouvernementaux, ils doivent tous deux faire face à des coupures budgétaires importantes, nécessitant un fonctionnement lié à un budget limité (Chan, 2001). Les deux situations sont donc similaires au niveau budgétaire également.

Similarité technologique

Mais qu'en est-il au niveau des innovations technologiques? Bien sûr, il existe plusieurs nouvelles technologies issues de la recherche pure en santé, tout comme c'est le cas avec la recherche pure dans le milieu policier. Mais une grande quantité de nouvelles technologies médicales ne sont pas générées par la recherche biomédicale, mais découlent d'un transfert de technologies développées par d'autres secteurs (Mowatt, Grant, Bower, Brebner, Cairns, & McKee, 2001; Gelijns & Rosenberg, 1994).

Il semble que ce trait soit également partagé par le milieu policier, présentant une similitude supplémentaire entre les deux domaines.

Similarité stratégique

Ainsi, il devient facile de prétendre que le domaine policier aurait avantage à prendre exemple, dans certaines situations, des avancés en HTA du domaine de la santé. Par exemple, la police tente de devenir une organisation orientée vers la connaissance, de façon à devenir plus proactive. Mais l'utilisation de la technologie importée d'autres domaines et non adaptée n'est pas assez étudiée (Brown & Brudney, 2003). La tendance traditionnelle de l'évaluation des technologies est la réaction au marché et à la pression médiatique, ce qui n'est pas suffisant. On agit alors en chien de garde.

Il serait avantageux de promouvoir un modèle qui va au-devant des pressions, utilisant une attitude de chien de chasse (Smits, Leyten, & Den Hertog, 1995). Le système de la santé a déjà commencé ce virage. Voilà

pourquoi le domaine policier a tout intérêt à lorgner vers son homologue de la santé.

Dernières tendances de l'évaluation des nouvelles technologies en santé, appliquées au milieu policier.

Le domaine de la santé

Le but avoué du HTA en santé est de présenter des faits scientifiques pour appuyer la prise de décision. Il permet ainsi une meilleure gestion rationnelle des ressources de l'organisation (Johri & Lehoux, 2003). L'évaluateur HTA visera donc la synthèse du sens global des recherches de la littérature, les étayant d'autres preuves circonstanciées (tels le budget, les politiques, les priorités, la compétition, etc.), afin de faire des recommandations résultant de réflexions et de dialogues multidisciplinaires qui orienteront la prise de décision des gestionnaires (Greenhalgh, Robert, MacFarlane, Bate, & Kyriakidou, 2004).

Cette façon de faire amènera certains chercheurs à pousser plus loin l'intégration multidisciplinaire vers la création de groupe de travail incluant le chercheur et le gestionnaire afin de favoriser l'intégration des données circonstanciées avec les faits de la littérature. Ce partenariat, devenant la pierre angulaire de l'utilisation de la recherche sur le terrain, incite donc le chercheur à contextualiser ses recherches, alors que le gestionnaire saisira l'importance de ce travail qui l'aidera à prendre des décisions éclairées. Ceci favorise le développement et l'utilisation d'un savoir commun axé sur l'application locale (Golden-Biddle, et al., 2003). Pour consolider cette avancée dans l'évolution du concept de HTA et favoriser l'adaptation avec les réalités régionales et celles du terrain, la consultation

des utilisateurs finaux fut fortement recommandée par les chercheurs (Greenhalgh, Robert, MacFarlane, Bate, & Kyriakidou, 2004), ne serait-ce que parce que ces derniers influencent directement la technologie (Blume, 1997). Cette intégration de l'utilisateur à l'équipe multidisciplinaire d'évaluation permet également une augmentation de l'impact de la recommandation finale (McGregor & Brophy, 2005), complétant ainsi une équipe efficace d'évaluation des technologies.

Le concept semble simple, mais le domaine de la santé a dû faire face à un grand dilemme devant l'aggiornamento technologique rapide de sa sphère d'activité. En effet, la valeur réelle d'une technologie pourrait être sur ou sous-évaluée si l'évaluation est entreprise trop tôt, alors qu'une évaluation tardive pourrait devenir méthodologiquement faible, voire même sans effet, sur l'adoption et l'utilisation de cette dernière dans le milieu (Mowatt, Grant, Bower, Brebner, Cairns, & McKee, 2001).

C'est pourquoi les chercheurs comme Ehlers se sont penchés sur les outils d'aide à la décision locale. En effet, le développement d'un nouveau principe appelé mini-HTA fut développé afin de permettre un équilibre entre la nécessité de faciliter l'implantation des nouvelles technologies dans un court laps de temps et avec des ressources disponibles limités par opposition aux besoins d'appuyer les décisions sur des faits scientifiques solides et de qualité (Ehlers, et al., 2006). Ce principe est un outil de gestion basé essentiellement sur le raisonnement du HTA. Il s'applique normalement en impliquant les gestionnaires, chercheurs et utilisateurs locaux en utilisant une liste de points et de questions devant être explicitée textuellement afin de promouvoir l'adoption d'une technologie d'intérêt aux décideurs organisationnels (Vestergaard, et al., 2005).

Le mini-HTA fut d'abord utilisé, surtout au Danemark, au sein des hôpitaux dans le but de déterminer les priorités organisationnelles et de faire les prévisions budgétaires nécessaires à l'adoption d'équipements et l'introduction de nouveaux traitements (Ehlers, et al., 2006). Cette méthode présente l'avantage de faire une utilisation du savoir basé sur une évaluation multidisciplinaire flexible, orienté vers la prise de décision, le tout sous l'angle des besoins et des réalités régionales, et dans une priorisation opportune, plus en phase avec le principe d'évaluation des technologies (Vestergaard, et al., 2005). Le mini-HTA devient donc une solution au long processus HTA qui limite l'applicabilité des résultats par une obsolescence trop rapide des technologies suivant leur évaluation. Il ne faut pas perdre de vue, par contre, que le mini-HTA demeure un outil régional et ne peut remplacer le HTA en lui-même, qui demeure nécessaire lorsque la situation ou la technologie en question dépasse le niveau local (Ehlers, et al., 2006).

Le domaine policier

Du côté policier, la stratégie normale semble très similaire au principe de HTA (Health Technology Assessment), que nous pourrions transposer au domaine policier comme étant le Police Technology Assessment (PTA). La recherche entreprise pour ce mémoire de maîtrise nous permettra de comparer et contraster les structures présentement en place au sein de la communauté policière visée ainsi que dans le milieu de la santé afin de faire ressortir les forces et les faiblesses respectives de ces dernières. Il sera ensuite possible de proposer un modèle théorique plus intégrateur. Par contre, au niveau théorique, nous pouvons d'ores et déjà souligner que l'idée d'intégrer les gestionnaires, chercheurs et utilisateurs au sein d'une même équipe multidisciplinaire est une idée intéressante. La

littérature criminologique affirme également que l'intégration des utilisateurs à l'évaluation des technologies est d'une importance capitale afin de contrer les conséquences négatives et identifier celles qui sont positives puisque ces deux dernières ne sont pas toujours connues des ingénieurs qui conçoivent le produit et ne sont souvent découvertes qu'à l'usage (Dupont, 2004). Mais est-ce que le PTA répond vraiment aux attentes et aux tensions culturelles de la police telle qu'explicitée précédemment? Ne renfermerait-il pas les mêmes contraintes que le HTA? Si c'est le cas, est-ce que l'implantation d'un mini-PTA serait souhaitable au sein de la police?

Sachant que le mini-HTA au niveau des hôpitaux favorise un rapprochement avec la direction... Pourrions-nous en déduire qu'un système de mini-PTA aurait le même effet? Il faudrait alors déterminer si ce mini-PTA devrait être globalement appliqué ou compartimenté dans chaque service spécialisé. En se basant sur une citation du Capitaine Michel Ferland, de la Sûreté du Québec, concernant les différentes spécialités de la police :

« On ne fait pas des généralistes avec des spécialistes... Si vous donnez à un spécialiste trop de champs de compétence à maîtriser, ce dernier ne sera plus un spécialiste connaissant à fond son champ d'expertise... il deviendra un généraliste connaissant un peu de tout, sans plus... »

Ainsi, un système de mini-PTA, pour être vraiment efficace, devrait être appliqué par spécialité, séparément des autres, pour favoriser un rapprochement du décisionnel, accroître la spécialisation et conserver une optique opérationnelle. Mais avant même de tenter de répondre à la question concernant la meilleure façon d'évaluer les technologies dans la police, il faut déterminer ce qui se fait actuellement et en dégager les

meilleures pratiques, ainsi que les moins bonnes, au sein des corps policiers canadiens. Cette analyse permettra sûrement de dégager certaines pistes de solutions pour les services policiers et suggérer l'application de certaines procédures ayant prouvé leur efficacité au sein d'autres corps policiers.

Modèle d'analyse

Le domaine policier a toujours été très autonomiste vis-à-vis des autres organismes gouvernementaux (Chan, 2001; Manning, 2006; Saeskate, 1998). Il en est également ainsi entre les différents corps policiers (LeBoeuf, 2000), et même entre les différentes divisions et unités au sein d'un même service policier. Ainsi, nous devons nous assurer d'analyser la situation qui prévaut avec une solution particulièrement adaptée à cette réalité. Le milieu policier est assailli d'une multitude d'offres portant sur des technologies toutes plus impressionnantes les unes que les autres. En ce sens, le milieu qui se rapproche le plus de la police, en ce qui a trait au volume de technologies disponibles, est le milieu de la santé. C'est pourquoi un modèle théorique apparenté à ce domaine fut recherché pour produire un modèle original d'analyse.

Le modèle générique d'évaluation des technologies telles que présentées sous le libellé HTA (Health Technology Assessment) dans le milieu de la santé est beaucoup trop global pour pouvoir être adapté et utilisé comme référence d'analyse et de comparaison dans le milieu policier. C'est pourquoi un modèle d'analyse original fut plutôt développé (voir Figure 1 en page 25) en s'inspirant du principe de mini-HTA proposé dans le domaine de la santé par Vestergaard et Ehlers (Vestergaard, et al., 2005; Ehlers, et al., 2006). Cette approche de mini évaluation des technologies

permet un résultat adapté au budget local et la planification stratégique spécifique d'une unité particulière. Son adaptation au milieu policier est facilitée par son côté flexible et dynamique qui permet l'intégration du caractère socio-culturel unique et l'utilisation des ressources locales.

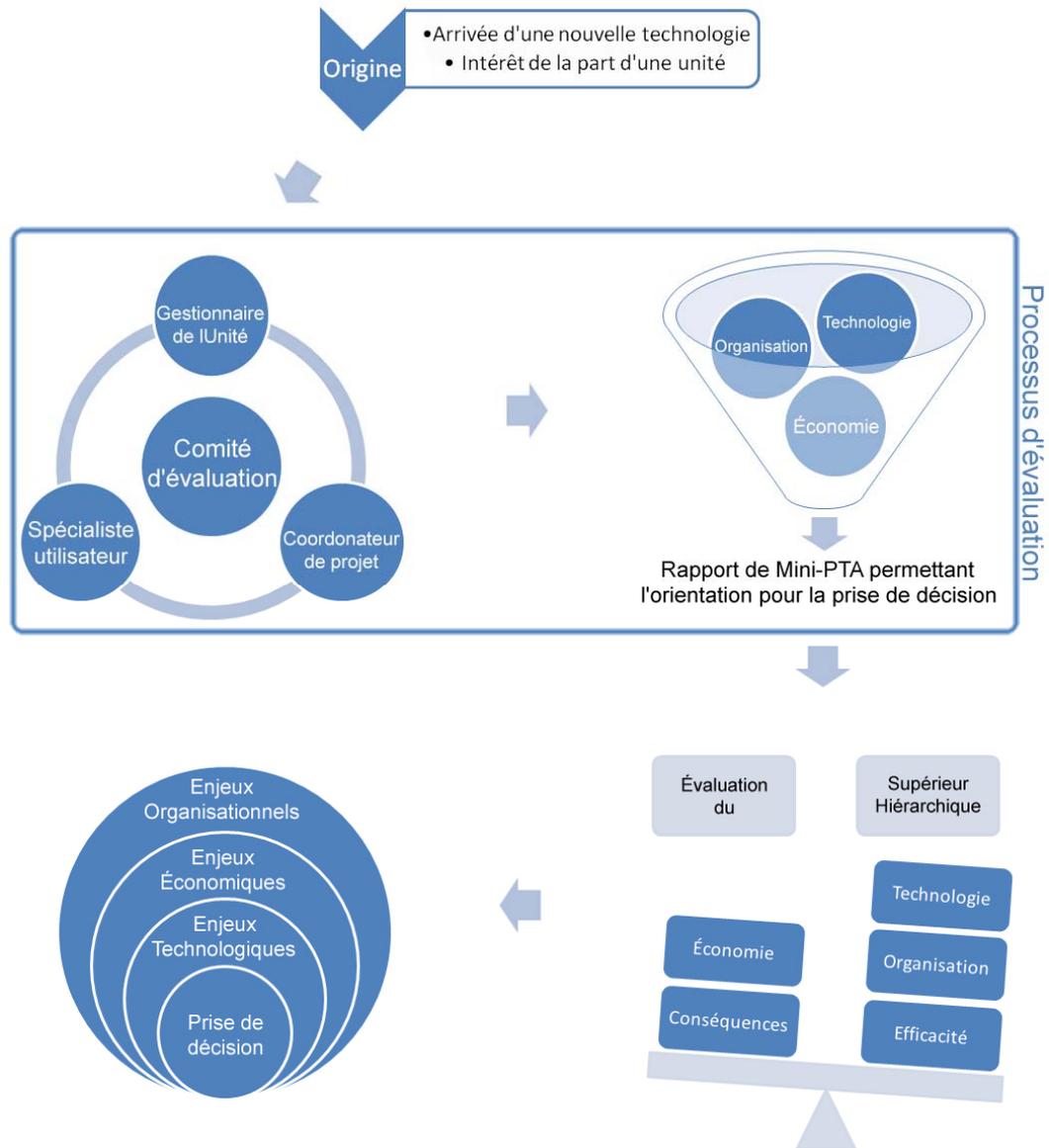


Figure 1: Modèle d'analyse et comparaison des stratégies d'évaluation des technologies dans la police (Modèle du mini-PTA [Police Technology Assessment]).

Le modèle de mini-PTA (Police Technology Assessment) a donc le mérite de tenir compte des impératifs hiérarchiques tout en favorisant la collaboration entre les chercheurs, les utilisateurs et les gestionnaires. Ce rapprochement amène un concept de capacité de recherche multiforme basé sur l'échange d'informations. Il promeut un type d'activité-conseil et non pas la recherche scientifique ordinaire (Smits, Leyten, & Den Hertog, 1995). Le résultat des discussions et de l'évaluation des paramètres technologiques, organisationnels et économiques permet la remise d'un rapport favorisant la prise de décision éclairée (Vestergaard, et al., 2005) du supérieur hiérarchique.

Le modèle de mini-PTA (voir Figure 1 en page 25) proposé considère les technologies individuellement, en isolation. En effet, cette approche englobe les pratiques les plus généralisées en identité judiciaire. Bien sûr, il existe des situations où l'évaluation doit tenir compte de la globalité technologique du milieu ainsi que le cadre dans lequel cette technologie sera insérée, ce qui demande une adaptation du modèle théorique proposé à ce nouvel état de fait. Par contre, cette approche demeure minoritaire, et ce mémoire tente d'analyser les stratégies générales d'évaluation pour une appréciation globale, permettant de dégager des pistes de solution utiles pouvant avoir un impact positif marqué sur les pratiques policières générales en la matière.

Les pratiques actuelles de la police seront donc démontrées et comparées avec l'adaptation policière théorique du mini-HTA, nommée précédemment le mini-PTA. Les informations colligées chez les différentes entités participantes seront analysées afin d'en faire un relevé diagnostique précis et révélateur de la tendance actuelle. Cela permettra également de

bonifier ce modèle suivant les résultats obtenus dans cette étude et de montrer la transférabilité des pratiques.

Question de recherche

Ainsi, la situation empirique de l'évaluation des technologies dans les corps policiers provinciaux et fédéraux sera sondée et son appariement avec le modèle théorique de mini-PTA permettra d'explicitier la dynamique propre à l'évaluation des technologies policières. Cet exercice pourra mettre en lumière des pratiques novatrices ou désuètes et servira, par le fait même, d'outil diagnostique auprès de ces grandes organisations policières. L'appréciation et l'opinion des intervenants seront également prises en compte. Les organisations policières auront également la possibilité de connaître les suggestions d'amélioration que les participants proposeront sur la stratégie d'évaluation de leur organisation, révélant ainsi une analyse interne de l'efficacité des processus. Nous pourrons également répondre à la question de recherche qui est : quels sont les processus et stratégies d'évaluation des technologies des corps policiers canadiens de juridiction provinciale et fédérale? Ce faisant, il sera possible de formuler une appréciation éprouvée de l'évaluation des technologies par la police et ceci aura également pour effet de paver la voie à des recherches subséquentes sur le développement de méthodes d'évaluation des technologies optimales adaptées à la réalité de la police canadienne d'aujourd'hui.

Pertinence de la recherche

Ce projet de recherche offre l'occasion d'avoir une meilleure compréhension des processus d'évaluation des technologies dans le

milieu policier. Depuis l'avènement des rapports défavorables vis-à-vis de la technicisation de la police, comme la « Commission Poitras » le 23 octobre 1996 (Conseil de surveillance des activités de la Sûreté du Québec, 2005) et le « Rapport de la vérificatrice générale du Canada » (Bureau du vérificateur général du Canada, 2004), les différents grands corps policiers canadiens ont beaucoup évolué, et ce projet permettra de faire le point sur la situation actuelle et d'ajuster le tir, le cas échéant, devenant un outil novateur pour la planification stratégique des organisations provinciales et fédérales.

Il soutiendra également l'élaboration de nouvelles idées et recherches afin de développer des méthodologies novatrices d'évaluation des technologies en accord avec les spécificités socio-culturelles policières, à l'image du mini-PTA qui pourrait éventuellement être testé sur le terrain dans une étude indépendante ultérieure. Ce diagnostic de la situation actuelle favorisera le lancement de nouvelles études du milieu académique, démarrant avec une solide description de la situation.

De plus, ce projet est novateur puisqu'il fait appel à des ressources nécessitant une collaboration multidisciplinaire dans un domaine fermé et « secret » qui n'a pas l'habitude d'ouvrir ses portes aux intervenants extérieurs. La police a davantage tendance à favoriser l'évolution en vase clos (LeBoeuf, 2000). Elles pourraient pourtant bénéficier grandement des expériences des autres. En effet, le domaine de l'évaluation des technologies en est encore à ses balbutiements dans la police. Les progrès qui furent faits par le milieu de la santé en la matière pourraient orienter la mise en place de cette nouvelle science policière en lui évitant d'amorcer un virage vers une mauvaise direction. L'évaluation des technologies est un champ d'études qui demande l'apport de plusieurs spécialités différentes et dont les résultats favorisent la gestion

responsable des technologies. L'intégration de différents champs d'expertise permettrait de progresser plus rapidement vers l'efficacité recherchée. Mais avant toute chose, une évaluation de la situation actuelle doit être faite afin de soutenir cette intégration. Il s'agit donc d'une étape pertinente, certes, mais encore plus essentielle au développement de la science de l'évaluation des technologies policières.

Chapitre II – Méthodologie

« On ne peut se passer d'une méthode pour se mettre en quête de la vérité des choses. »³

Le Chapitre II a pour objet la présentation de l'approche méthodologique employée, favorisant l'utilisation de méthodes qualitatives telles les entrevues semi-structurées et l'observation participative. Plus spécifiquement, ce chapitre explicitera d'abord, en détail, la stratégie de recherche employée ainsi que la population à l'étude. Ensuite, le processus de collecte des données et de détermination des variables, guidant l'analyse des données, est présenté. Pour finir, les considérations éthiques relatives à cette étude seront explorées.

Stratégie de recherche

L'analyse du processus dynamique qu'est l'évaluation des technologies policières nécessite l'utilisation de stratégies de recherche qualitative telles que les entrevues semi-structurées. En effet, cette méthodologie permet l'analyse des actions ainsi que des décisions de chacune des parties impliquées, favorisant l'appréciation de toutes les phases du processus ainsi que de son impact réel sur l'évaluation et, finalement, l'acquisition des nouvelles technologies. Cette méthode permet une interaction non linéaire entre le chercheur et le sujet, favorisant l'échange en mode conversationnel libre, mais profond, subtilement orienté par le chercheur vers les thèmes généraux à explorer (Savoie-Zajc, 2003). Les entrevues semi-structurées ont permis de rencontrer des membres de l'Ontario Provincial Police (OPP) qui occupent des positions de gestionnaires,

³ Citation de René Descartes extraite de *Discours de la méthode*

évaluateurs ou d'utilisateurs de technologies. Ces derniers couvrent les différents paliers nécessaires à une évaluation efficace des technologies et furent sélectionnés suivant l'utilisation de la méthode de « l'échantillon par filière » qui utilise le référencement des premiers participants afin d'atteindre la population ciblée par contacts successifs (Pires, 1997). Des membres de la Gendarmerie Royale du Canada (GRC) occupant des positions équivalentes ont également été rencontrés suivant la même méthodologie. L'implication du participant dans le processus d'évaluation, son intérêt, ainsi que le processus en lui-même, furent investigués. Seuls ces deux corps policiers ont pu faire partie de cette stratégie de collecte de données. En effet, seules deux provinces canadiennes offrent un service de police provinciale, soit le Québec et l'Ontario. Les autres provinces utilisent les services de la Gendarmerie Royale du Canada. C'est pourquoi des participants de l'OPP et de la GRC furent consultés.

Pour sa part, la Sûreté du Québec (SQ) ne fut pas sondée au moyen d'entrevues semi-structurées comme ces deux organisations sœurs. En effet, l'étudiant occupant une position privilégiée en tant que membre employé au sein de la Sûreté du Québec (conseiller scientifique au Service de l'Identité Judiciaire), une observation participative fut effectuée. Une telle observation permet de mettre en lumière une vision basée sur l'immersion dans le milieu qui situe les pratiques observées dans leur contexte « culturel » pour mieux en comprendre le fondement.

Population à l'étude

Critères d'échantillonnage

La population cible du projet de recherche est définie par les critères suivants :

- A. Membre policier ou civil de l'Ontario Provincial Police (OPP) ou de la Gendarmerie Royale du Canada (GRC) : Il est important que les participants soient tous des membres actuels de ces deux corps policiers provincial et fédéral puisque nous recherchons le profil présent de ces services policiers.
- B. Membre du Service de l'identité judiciaire des corps policiers précédemment cités : L'identité judiciaire est notre secteur d'activité baromètre qui rapproche le plus de la technicisation policière et des enquêtes criminelles.
- C. Le poste occupé dans le service : Les personnes rencontrées représenteront un échantillon représentatif des gestionnaires, des évaluateurs ainsi que des utilisateurs de technologies de ce milieu. Parmi l'échantillon de membres de chaque corps policier ciblé, un minimum d'un membre représentant son poste dans son service de police sera nécessaire.

Les individus furent choisis sur la base de leur participation aux processus et stratégies d'évaluation des technologies dans le milieu de l'identité judiciaire.

Échantillonnage

Comme le domaine policier tire ses fondements au sein des organisations de nature paramilitaire, le chercheur a dû s'assurer de suivre la chaîne de commandement hiérarchique afin d'obtenir la permission d'entreprendre le processus d'entrevues avec les membres des différents corps policiers sondés. Cette opération s'est parfois avérée ardue, à cause de nombreuses étapes administratives nécessaires afin d'avoir cette autorisation. Par la suite, le chercheur a pu utiliser son réseau de contacts au sein de la GRC et de l'OPP pour trouver les premiers participants volontaires de l'étude. Le recrutement fut ensuite fait selon la méthode dite de « l'échantillon par filière » qui permet le référencement d'autres candidats par les participants. Cette stratégie non probabiliste permet l'atteinte de gens ayant des points de vue diversifiés sur l'évaluation des technologies. L'objectif ultime est de choisir des sujets selon leur potentielle représentativité des différents groupes normalement impliqués, ou à tout le moins touchés, par l'évaluation et l'acquisition des nouvelles technologies. Ceci permet également de favoriser la diversification interne de l'échantillonnage (Pires, 1997). Afin de favoriser la compréhension des processus d'échantillonnage des différents corps policiers, ces derniers furent reproduits graphiquement. (Voir Figure 2 en page 34 et Figure 3 en page 35)

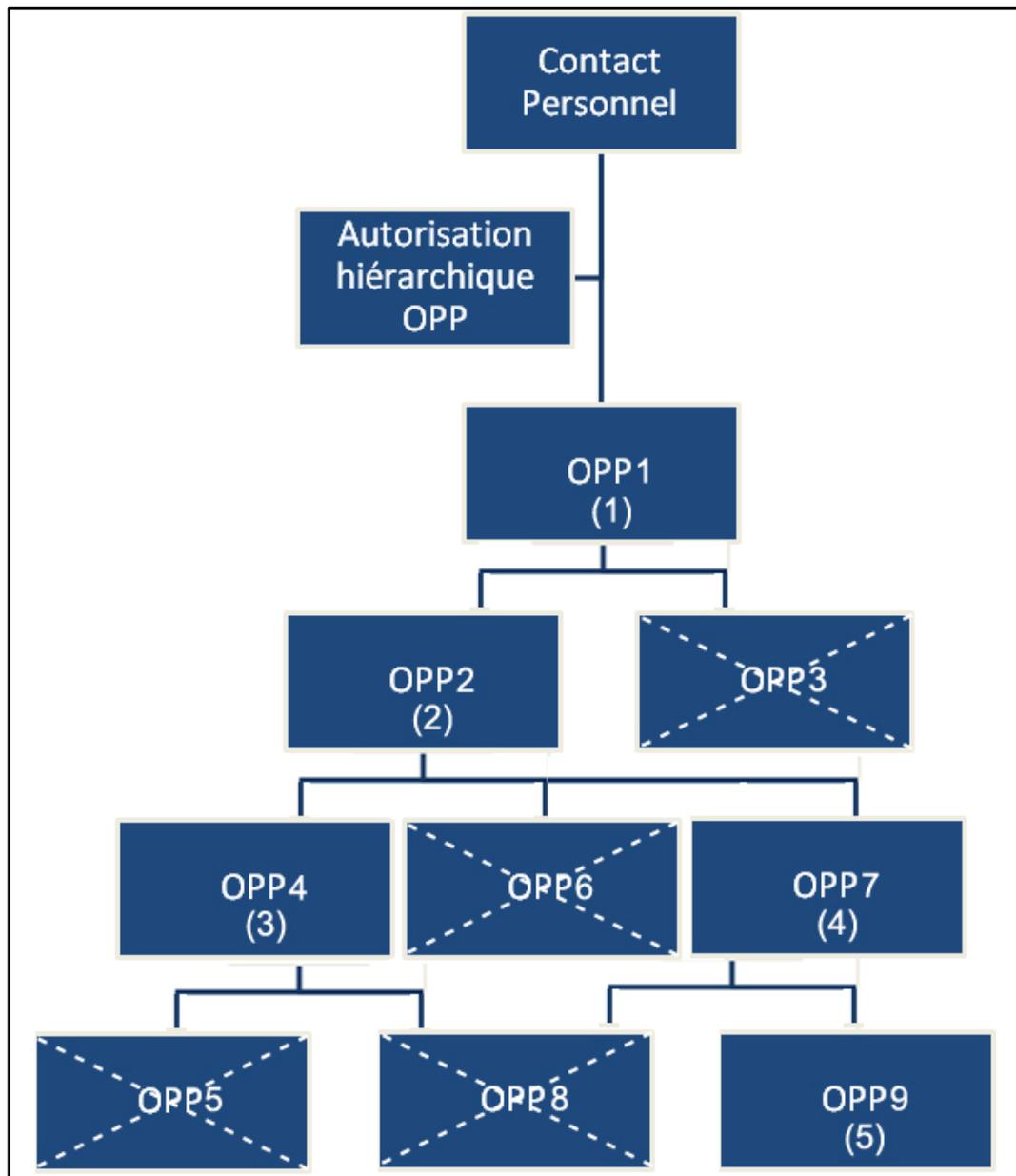


Figure 2: Procédure d'échantillonnage OPP

Après l'obtention de l'autorisation hiérarchique de l'OPP (voir Figure 2 en page 34), le premier entretien fut effectué avec un sujet que le chercheur principal connaissait déjà professionnellement. Ce dernier nous a ensuite référé deux nouveaux candidats. Malheureusement, l'un des deux a

décliné notre invitation par manque de temps. Heureusement, le second nous a permis de progresser dans notre échantillonnage par filière vers trois nouveaux candidats potentiels. De ces trois contacts, deux furent à même d'accepter de faire une entrevue. Finalement, de ces deux sujets, trois nouveaux candidats furent proposés. De ces trois, seulement un accepta de nous rencontrer. Suite à cette entrevue, l'auteur a estimé avoir saturé les aspects à investiguer, et a décidé de ne pas demander de références surrogatoires.

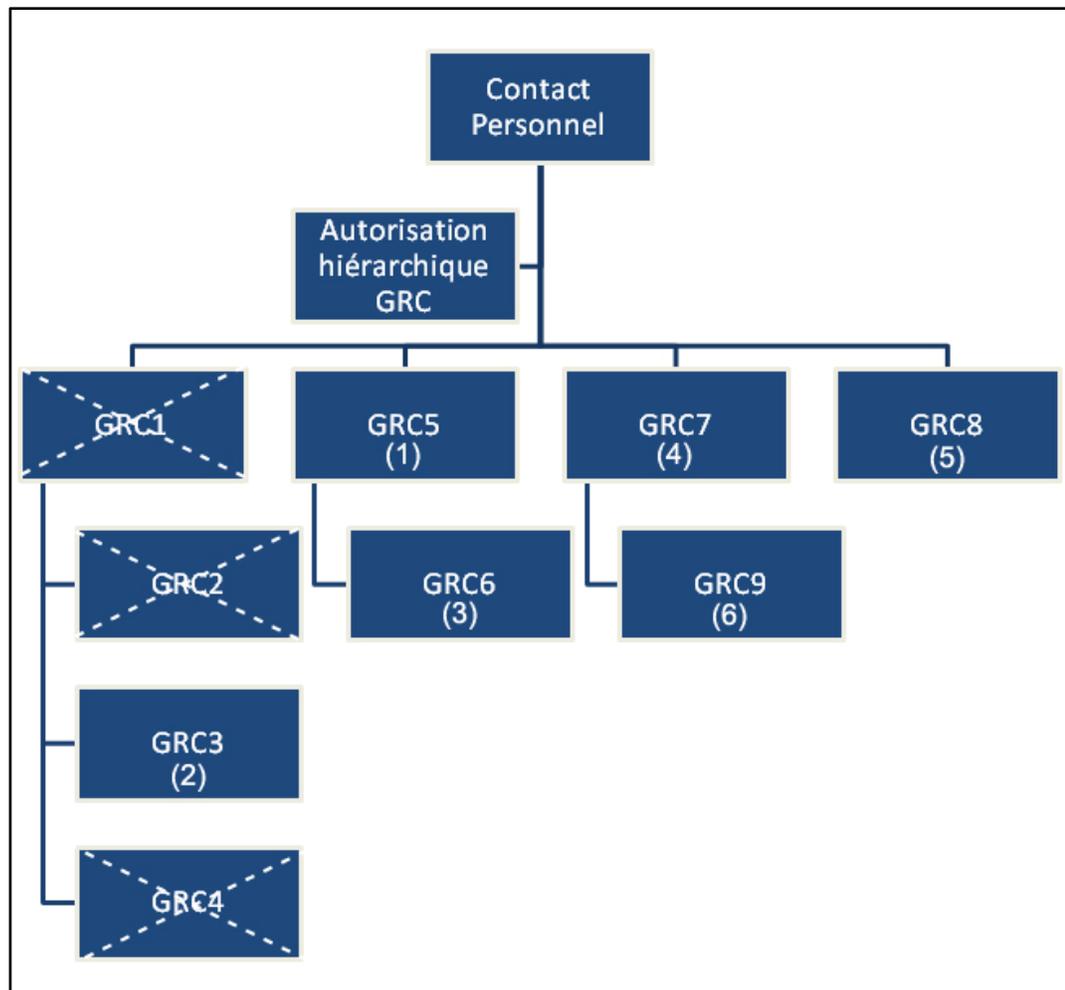


Figure 3: Procédure d'échantillonnage GRC

Au niveau de la GRC (voir Figure 3 en page 35), suite à l'obtention de l'autorisation hiérarchique, quatre candidats potentiels, connus professionnellement par le chercheur principal, furent contactés. De ces quatre, un seul déclina notre invitation à entreprendre une entrevue. Par contre, ce dernier nous référa trois nouveaux candidats potentiels. De ces trois nouveaux, un seul fut à même de faire une entrevue avec nous. Pour ce qui est des trois candidats connus qui furent interviewés au début de l'étude, deux de ceux-ci ont pu nous guider vers deux autres candidats qui furent également interviewés. Ayant de nouveau estimé que les aspects à investiguer avaient été saturés, notre quête de nouveaux sujets potentiels fut close.

Description de l'échantillon final

Au sein de l'OPP, dans l'ensemble de l'organigramme du « Forensic Identification and Photographic Services », il y a un total d'environ 6 gestionnaires de haut niveau, une dizaine de spécialistes-évaluateurs et près de 70 utilisateurs. Dans ce groupe, l'échantillon final se compose donc de cinq membres de l'OPP (n=5) comprenant un évaluateur, deux gestionnaires et deux utilisateurs. Du côté de la GRC, au niveau de l'identité judiciaire, on comptabilise un total d'environ 5 gestionnaires de haut niveau, deux spécialistes-évaluateurs et près de 277 postes opérationnels d'utilisateurs et de gestionnaires locaux d'un niveau de base niveau (Gouvernement du Canada, 2008). Au sein de la GRC, l'échantillon final se compose de 6 membres (n=6), dont deux évaluateurs, deux utilisateurs et deux gestionnaires; pour un total, tout corps policier confondu, de 11 sujets (n=11). Afin de faciliter la visualisation de notre échantillon, un tableau synthèse fut produit en fonction de nos critères de sélection précédemment présentés (voir Tableau I en page 37).

	Fréquence (n)	Pourcentage (%)
Organisation policière		
GRC	6	55
OPP	5	45
Total	11	100
Statut du membre		
Policier	9	82
Civil	2	18
Total	11	100
Poste occupé		
Utilisateur	4	36
Évaluateur	3	28
Gestionnaire	4	36
Total	11	100

Tableau I: Échantillon final (OPP n=5, GRC n=6, Total n=11)

Observation participative

Finalement, une observation participative au sein de la Sûreté du Québec a été réalisée afin de lever le voile sur le phénomène de désirabilité sociale qui pousse inconsciemment certains participants d'une entrevue à orienter leurs réponses selon ce qu'il croit être la réponse attendue par l'enquêteur. Elle a également pour but de mettre en lumière le caractère social et

culturel du milieu policier et de son approche de l'évaluation des technologies.

Collecte des données et définition des variables

La collecte des données se compose d'entrevues semi-structurées avec des sujets répondant aux critères de sélection (n=11); et d'une observation participative au sein de la Sûreté du Québec. L'Annexe A comprend les grilles d'entrevues qui furent utilisées. Les entrevues ont ciblé cinq grands thèmes comportant diverses questions ouvertes. Les thèmes sont : 1) des questions générales (de façon à situer le participant); 2) des questions sur les méthodes d'évaluation des technologies dans le corps policier d'origine; 3) des questions sur des exemples concrets d'évaluation des technologies vécus par l'utilisateur, l'évaluateur ou le gestionnaire; 4) des questions sur l'efficacité du processus d'évaluation des technologies du corps policier d'origine; et finalement, 5) des questions sur les possibilités d'une méthodologie optimale d'évaluation des technologies selon le participant.

Les participants furent sélectionnés sur la base de leur appartenance au service de l'identité judiciaire de l'OPP ou de la GRC. Nous avons rencontré au moins un représentant de chacune des trois catégories d'emploi suivant par organisation : gestionnaire, évaluateur de technologies, utilisateur de technologies. Un échantillonnage de type « par filière » fut utilisé avec les participants volontaires des entrevues semi-structurées afin d'assurer une diversification interne de notre échantillon. Au total, nous avons mené de cinq à six entrevues avec des participants de chacune des deux organisations policières (OPP et GRC). Pour ce qui est de la sélection des participants, un appel téléphonique a été fait aux

gestionnaires de ces derniers afin de sonder leur intérêt et celui de leur organisation à participer à la recherche ainsi que pour obtenir la permission de communiquer avec leurs subalternes hiérarchiques (évaluateurs et utilisateurs). Cette démarche avait pour but d'assurer le respect de la culture hiérarchique paramilitaire des services de police. Suivant une réponse positive des gestionnaires quant à leur intérêt, un courriel ou une télécopie contenant toutes les informations nécessaires sur le projet ainsi qu'une copie de la grille d'entrevue leurs furent envoyés, ainsi qu'à leurs subalternes. Tous les candidats potentiels furent rejoints par téléphone. Après quelques jours de réflexion, ils furent sollicités de nouveau pour fixer un rendez-vous téléphonique ou en personne. Nous avons mené une à deux entrevues par corps de police par catégorie d'emploi, chacune durant entre 45 et 60 minutes. Les entrevues furent enregistrées, suivant le consentement du sujet, ou alors consignées par écrit, manuellement, et elles furent immédiatement transcrites intégralement sur support informatique pour être ensuite analysées.

L'observation participative à la Sûreté du Québec est un complément idéal aux entrevues afin de définir adéquatement la situation (Grawitz, 2001) des stratégies d'évaluation des technologies au sein des corps policiers d'envergure provinciale et fédérale. L'observation fut de type qualitatif, s'attardant à la compréhension du processus utilisé à la SQ pour l'évaluation des nouvelles technologies, sans pour autant mettre de côté l'importance de la culture du milieu et son approche influencée subconsciemment par le comportement social organisationnel (Pope & Mays, 2000). Les variables investiguées lors de l'observation, malgré une collecte relativement ouverte permettant la singularisation d'éléments d'analyse inopinés, suivirent les grandes lignes précédemment utilisées lors des entrevues semi-dirigées. La collecte en question a eu lieu dans le cadre des opérations normales de la Sûreté du Québec, incluant autant

des activités administratives, opérationnelles, qu'informelles. Les informations furent colligées au sein d'un journal de bord pour ensuite être réorganisées en répondant aux mêmes questions qui furent soumises aux participants des entrevues semi-dirigées. Ceci a permis de favoriser une analyse similaire des variables des deux types de collectes. Cette activité spécifique de récupération d'information a débuté en octobre 2008, suite à l'obtention du certificat d'éthique du CERFM, pour prendre fin en juin 2009. Cependant, comme le chercheur principal occupe un emploi permanent au sein de la Sûreté du Québec depuis l'an 2000, plusieurs observations précédant l'obtention du certificat furent intégrées au mémoire puisque ces dernières furent constatées dans le cadre de ses fonctions professionnelles.

Ces différentes collectes permettent donc d'approfondir la compréhension et l'analyse de la situation de par leur nature complémentaire.

Analyse des données

Les données recueillies lors de l'observation participative et les entrevues semi-structurées furent analysées suivant plusieurs étapes spécifiques, selon une approche inductive. Ainsi, les transcriptions furent codifiées itérativement, afin de stabiliser la codification, et leur indexation fut réalisée manuellement par le chercheur principal.

Tout d'abord, une recherche des thèmes dominants et récurrents de l'ensemble des entrevues et observations fut effectuée, indépendamment des objectifs de l'étude. Par la suite, le regroupement des thèmes dominants en différentes catégories fut codifié systématiquement dans toutes les entrevues recueillies ainsi que pour l'observation participative à

l'aide du logiciel d'analyse qualitative QDA Miner. Par la suite, des liens entre les différentes catégories ont été détaillés pour finalement intégrer les liens, et les catégories, autour du thème central relevant de la question de recherche. Cette procédure-cadre avec le processus de codification ouverte, axiale et sélective de la littérature (Strauss & Corbin, 1998). Le logiciel QDA Miner 3.0.3 fut choisi en fonction de ses capacités de codification textuelle, d'extraction conviviale de citations codifiées et de sa gamme d'outils facilitant une intégration et une combinaison des méthodes qualitatives et quantitatives.

Par la suite, une analyse transversale des entrevues et de l'observation participative a été menée afin de mettre en lumière les contrastes et les similarités des informations obtenues. Toute cette analyse permet de cerner l'intégralité des nuances entre les différents modèles théoriques et empiriques et de dégager une ligne directrice permettant de modéliser la situation qui prévaut au sein des corps policiers provinciaux et fédéraux. Ce modèle fut ensuite comparé avec le modèle d'analyse théorique, ainsi qu'avec les autres modèles empiriques recueillis sur le terrain pour favoriser le dégagement d'un diagnostic solide de la situation actuelle.

Considérations éthiques

Dans le cadre de ce projet de recherche visant à analyser les stratégies et processus de la gestion et évaluation des technologies dans la police canadienne, les individus furent sélectionnés sur la base de leur appartenance aux différents services de l'identité judiciaire de l'OPP ou de la GRC. Trois catégories distinctes de participants furent recherchées : des gestionnaires, des évaluateurs et des utilisateurs de technologies.

Pour ce qui est de la sélection des participants, un appel téléphonique fut fait aux gestionnaires afin de sonder leur intérêt et celui de leur organisation à participer à la recherche ainsi que pour obtenir la permission de communiquer avec leurs subalternes hiérarchiques (évaluateurs et utilisateurs). Cette démarche a pour but d'assurer le respect de la culture hiérarchique paramilitaire des services de police. Sachant le caractère parfois sensible des informations et des renseignements criminels pouvant être soumis lors des entrevues, les précisions relatives à la confidentialité furent très explicitement présentées aux participants en accord avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q..c.A-2.1). Les informations sensibles furent discutées à l'intérieur de l'équipe de recherche, mais jamais divulguées à un tiers. Le nom des participants n'est jamais apparu et n'apparaîtra jamais sur aucun document circulant à l'extérieur de nos bureaux. Les transcriptions ne contiennent aucun nom et la banque de données contenant toutes les entrevues est conservée dans un ordinateur doté d'un mot de passe, dans un bureau fermé à clé de l'équipe de recherche au Grand Quartier Général de la Sûreté du Québec. Les cassettes audio contenant les entretiens de même que notre base de données seront détruites avant 2017.

Suivant une réponse positive des gestionnaires quant à leur intérêt, un courriel ou une télécopie contenant toutes les informations nécessaires sur le projet leur a été envoyé, ainsi qu'à leurs subalternes désignés. Nous les avons tous contactés par téléphone, après quelques jours de réflexion, pour répondre à leurs questions sur le projet et pour solliciter un rendez-vous téléphonique ou en personne. Nous avons mené de 1 à 2 entrevues par corps de police par catégorie d'emploi. Aucune pression ne fut mise sur les participants et ces derniers étaient libres d'accepter ou de refuser

de participer au projet de recherche. Ils pouvaient se retirer de l'étude en tout temps, sans avoir à donner de raisons.

L'équipe de recherche a obtenu l'approbation du Comité d'éthique sur la recherche chez les êtres humains de la Faculté de médecine (CERFM) le 26 septembre 2008 au niveau du projet de recherche ainsi que du formulaire de consentement, que vous pourrez retrouver à l'Annexe B. Le numéro de référence est le CERFM (08) #324 (voir Annexe C).

Nonobstant la sujétion de temps reliée à la passation de l'entrevue, aucun risque ni inconfort ne fut suscité par la participation à cette recherche.

Limites de l'étude

Toutes études comportent inévitablement des limites qu'il faut éclaircir. Dans le cas de notre étude, les limites sont intimement liées aux stratégies de recherche utilisées au cours de l'enquête.

Ces stratégies sont, de prime abord, choisies par le chercheur dans l'optique de favoriser l'objectivité, la validité et l'imputabilité procédurale de la recherche qu'il souhaite entreprendre (Miles & Huberman, 2003). Mais certaines situations peuvent avoir une incidence sur ces stratégies. Les biais induits par le chercheur en sont un exemple. Afin d'éviter le plus possible l'insertion de biais évitable, il est possible, comme dans le cas présent, de favoriser l'utilisation de la triangulation ainsi que la validation externe du mémoire de recherche. C'est pour cette raison que la diversification et le recoupement des sources d'information furent effectués grâce à l'utilisation d'entrevues semi-structurées, d'observation participative et de la triangulation méthodologique et informationnelle

(Denzin, 1988) pour corroborer le plus possible la convergence des conclusions (Miles & Huberman, 2003). En effet, la triangulation informationnelle fut observée par une diversification des informateurs (utilisateurs, évaluateurs, gestionnaires), favorisant une diversification interne de l'échantillon, alors que la triangulation méthodologique a fait appel aux méthodes de l'entrevue semi-structurée et l'observation participative afin d'assurer l'atteinte d'une certaine fiabilité de l'information.

Mais le choix des méthodes d'échantillonnage comporte, intrinsèquement, des limitations. Dans le cas des entrevues, la plus grande difficulté demeure la culture du secret que cultive le domaine policier. Il est très difficile d'obtenir de l'information au sein de ce domaine particulier. La police est très méfiante face aux « étrangers ». De plus, il y a toujours une possibilité que les sujets puissent parfois tenter d'homogénéiser leur discours avec la ligne directrice du corps policier. Par contre, le fait que le chercheur principal soit lui-même un membre régulier d'un corps policier fut sûrement favorable à l'obtention d'informations pertinentes. De plus, le lien de confiance étant plus grand, la volonté des sujets à se confier à une personne comprenant et vivant au sein d'une culture policière similaire à la leur atténue les effets d'une possible homogénéisation du discours. Par contre, il va s'en dire que cette possibilité a été prise en considération lors de l'analyse des données et partiellement contrer par l'information récupérée lors de l'observation participative.

Un biais pourrait également être induit et avoir des répercussions sur l'analyse suivant les conditions particulières dans lesquelles se sont déroulées les entrevues. Dans cette étude, toutes les entrevues furent effectuées lors de conférences téléphoniques individuelles avec les participants. L'intervieweur et l'interviewer se parlaient donc directement et individuellement, chacun dans un local à porte fermée, pour éviter les

interruptions extérieures. Cette pratique favorisait la prise de rendez-vous au moment qui agréerait le mieux aux participants, sans égard aux besoins et au temps qu'aurait pu occasionner un déplacement pour une rencontre face à face. Cependant, il fallut aussi tenir compte, lors de l'analyse, du fait que les entrevues téléphoniques ne permettent pas l'accès du chercheur au langage non verbal du participant. Il devient donc impératif de porter une attention particulière aux intonations de la voix et à la fluctuation du débit de parole de ce dernier pour capter le maximum d'informations. Certaines entrevues eurent lieu en français, et d'autres en anglais, selon le degré de confort des participants avec la langue, leur permettant d'exprimer plus facilement le fond de leurs pensées. Cette dualité des langues est une situation très normale dans le milieu de l'identité judiciaire canadien, et le chercheur principal n'a donc éprouvé aucun problème à s'adapter à la langue privilégiée par les participants. Si des termes ou expressions anglophones particuliers étaient utilisés et dont le sens échappait à l'intervieweur, ce dernier n'hésitait pas à demander des éclaircissements afin de s'assurer de l'exactitude de l'information transmise.

L'appartenance du chercheur principal au domaine policier a, par ailleurs, favorisé la possibilité de faire une observation participative au sein de la SQ. Le chercheur étant déjà membre à part entière de ce service de police, la démarche en fut facilitée. Bien sûr, cette observation faite par un chercheur déjà bien intégré à la communauté qu'il sonde peut occasionner certains biais des observations de par ces relations interpersonnelles et son implication directe dans le processus d'évaluation, en tant qu'évaluateur. Mais comme le processus d'évaluation que nous observons est prédéterminé, et que la culture et l'environnement policier sont observés sous l'optique d'un membre civil, travaillant pour la police, la méthode permet une analyse rigoureuse et suffisamment distancée pour

favoriser l'utilisation d'une expérience professionnelle riche empiriquement. De plus, l'état d'immersion de l'observateur étant total, ce dernier est plus à même de relever les infimes différences de réactions des sujets qu'il rencontre face aux situations qu'il étudie. Par contre, ce possible biais fut tout de même pris en considération et contrebalancé en favorisant les données recueillies suivant les entrevues à celle de l'observation proprement dite. Mais il n'en demeure pas moins que l'observation apporte un regard teinté, certes, mais teinté d'une culture qui donne tout son sens aux données recueillies au sein des autres corps policiers. Il s'agit donc d'une méthode permettant d'accroître la validité des données recueillies dans cette recherche et de s'assurer que le tout illustre le plus fidèlement possible la réalité du terrain.

Au niveau de la collecte et l'analyse des données, pour assurer la validité du processus d'échantillonnage, les saturations théoriques et empiriques de Pires (1997) furent favorisées afin de s'assurer qu'aucun nouveau concept ne pouvait être tiré des données analysées et que les observations et entrevues n'apportaient plus d'éléments de connaissances nouvelles à l'étude.

Et finalement, il faut s'assurer de la cohérence du protocole de recherche, ce qui se traduit par un effort d'accroissement de l'imputabilité procédurale. Pour ce faire, il est essentiel d'explicitier exhaustivement les méthodes utilisées pour colliger les données et analyser le nuage de données empiriques recueilli lors du projet de recherche (Mays & Pope, 2000). Il s'agit d'une étape cruciale qui peut être consultée dans le chapitre II du présent mémoire. On y trouve une description détaillée des processus mis en branle dans cette étude, en plus de se référer aux grilles d'entrevues produites en annexe, à la fin du document (voir Annexe A). D'ailleurs, il est à noter que le protocole de recherche a été d'abord révisé à l'externe à

deux reprises afin de contrôler ses procédures méthodologiques et analytiques (Miles & Huberman, 2003), ainsi que sa validité en tant que recherche remplissant les exigences pour un mémoire de maîtrise.

Conclusion

Cette étude se veut une exploration des méthodes utilisées par les organisations policières canadiennes afin d'évaluer les technologies, et plus particulièrement, celles du domaine de l'identité judiciaire. Pour ce faire, des gestionnaires, des évaluateurs et des utilisateurs de technologie furent interviewés par rapport à l'implication de chacun des intervenants potentiels ainsi que sur les processus spécifiques qui ont cours au sein de leur propre corps policier en termes d'évaluation des technologies. Le Chapitre 3 permettra l'exploration en profondeur des stratégies d'évaluation des technologies des services policiers sondés. Les stratégies découvertes sont présentées sous forme de schémas explicites permettant de suivre le processus utilisé.

Chapitre III – Présentation des stratégies d'évaluation des technologies dans les corps policiers canadiens provinciaux et fédéraux

« Évaluer, c'est créer : écoutez donc, vous qui êtes créateurs! C'est l'évaluation qui fait des trésors et des bijoux de toutes choses évaluées. »⁴

Le chapitre III présente successivement les stratégies d'évaluation des technologies des corps policiers sondés à l'aide d'entrevues semiestructurées et de l'observation participative. Les stratégies de la Gendarmerie Royale du Canada, de l'Ontario Provincial Police et de la Sûreté du Québec seront décrites en détail à l'aide de schémas ainsi que textuellement. L'implication des différents intervenants, tels que les gestionnaires, les évaluateurs et les utilisateurs, sera également explorée. Ceci permettra de voir les implications en terme d'inclusion des principaux acteurs de l'évaluation au sein du processus ainsi que les relations que ces derniers entretiennent vis-à-vis des nouvelles technologies.

Stratégie de la Gendarmerie Royale du Canada

Relation des membres avec les nouvelles technologies

Avant de nous attaquer directement au processus d'évaluation des technologies de la GRC, nous croyons qu'il est important de comprendre la

⁴ Citation de Friedrich Nietzsche

relation qu'ont les gestionnaires, évaluateurs et utilisateurs de technologies envers ces dernières.

Tout d'abord, l'auteur croit qu'il est clair, suivant les entrevues avec ces personnes, que les technologies font partie de leur vie, qu'ils les apprécient, et même, dans certains cas, les idéalisent. Il faut dire que le milieu est particulier. Dans une multitude de domaines, les technologies sont appréciées puisqu'elles permettent d'accomplir le même travail avec moins d'effort. En identité judiciaire, ce n'est pas vraiment le cas. En fait, malgré que les technologies ont tendance à accroître la quantité de travail des spécialistes, leur permettant de mettre la main sur davantage de preuve inaccessible précédemment, tout en rallongeant et compliquant le travail à accomplir, ces derniers en redemandent (Beaudoin, 2009)! D'ailleurs, un membre nous faisait part que :

« Les technologies actuelles ne sont pas toujours les plus efficaces... Moi, de mon côté, je suis toujours à la recherche de la perfection technologique pour favoriser la révélation d'indices... »

Les membres de la GRC ont donc, en général, une relation très positive avec les technologies. Même, parfois, tel que mentionné précédemment, les technologies actuelles ne suffisent pas à assouvir la soif de technicisation des utilisateurs. Un de ceux-ci nous confiait que :

« En identité judiciaire, les choses demeurent semblables sur une longue période de temps. Le changement arrive lentement, je trouve, il ne s'agit souvent que de petites variations. »

Cette citation n'est pas sans rappeler la position de Rodriguez dans la littérature, qui mentionnait que la police ne changeait pas au même rythme que la technologie, en fait, beaucoup plus lentement (Rodriguez, 1995)!

Dans les entrevues, seulement quelques points négatifs ont été relevés, et ces derniers ne sont pas nécessairement tributaires de la relation des membres avec les technologies. En effet, après nous avoir confirmé leur fort intérêt pour la technologie, certains sujets nous spécifiaient que leur appréhension relevait davantage des problèmes potentiels qu'ils pouvaient rencontrer devant la Cour de justice si la technologie soulevait des questions. Ainsi, ils devraient donner des explications sur le fonctionnement du produit, et confirmer que ce dernier est fiable, selon telle évaluation de la GRC, etc. Ce dernier commentaire est en phase avec une autre déclaration qui mentionnait que le danger des technologies vient aussi du fait que les utilisateurs finaux n'ont parfois pas une connaissance scientifique suffisamment approfondie pour apprécier et comprendre une technologie, les rendant alors moins apte à l'utiliser, ou à expliquer son utilisation à la Cour, ce qui provoquerait chez certains membres des attitudes subversives envers l'implantation de nouveautés technologiques.

Cette déclaration n'est pas sans rappeler les révélations incendiaires du rapport du « National Academy of Science » étatsunien qui soulignait le manque de formation uniformisée et continue des spécialistes en identité judiciaire au sud des frontières canadiennes (National Academy of Sciences, 2009). Malgré que le rapport apporte un éclairage intéressant sur la profession, la réalité canadienne est diamétralement opposée à celle du système étatsunien dans ce domaine. En effet, dans les corps policiers canadiens, il est obligatoire de suivre un cours standardisé d'identité judiciaire au Collège Canadien de Police (CPC), ou à l'Ontario Police College pour les policiers ontariens. Au CPC, le cours de formation est d'une durée de trente-huit jours ouvrables (Gouvernement du Canada, 2008). Par la suite, des périodes de mentorats permettent de compléter la

formation des spécialistes au sein des corps policiers (Gouvernement du Canada, 2008). Il ne s'agit pas d'une déclaration de perfection, puisque le système canadien présente aussi des faiblesses et lacunes sur différents points. Mais ces dernières ne sont pas reliées directement avec la formation telle que décrite dans le rapport du National Academy of Science.

Ces commentaires négatifs demeurent par contre isolés, et n'ont qu'un poids mineur, en ce qui concerne la relation avec les technologies. Par contre, ils sont de nature à expliciter davantage ce que sont les préoccupations des membres de la GRC relativement à la technicisation de leur domaine d'expertise.

Processus

Dans le cas de la GRC, nous avons obtenu énormément d'informations sur la structure et le processus d'évaluation des technologies au niveau central puisqu'il existe, au sein de ce corps policier, un département voué exclusivement à la recherche et au développement appelé Integrated Forensic Identification Services — Program Support (IFIS-PS). Nous avons également obtenu beaucoup d'informations au sujet de l'application plus locale du processus. Nous avons même eu droit à une explication en détail de la procédure officielle. Par contre, il semble évident que les sujets qui sont dans les régions n'ont qu'une connaissance nébuleuse du processus officiel. Tous savent que l'évaluation doit être faite à Ottawa, mais bien peu peuvent parler spécifiquement de cette évaluation qui prend les allures d'une boîte noire. D'ailleurs, au niveau de la GRC, 65,2 % des commentaires reliés aux connaissances du processus d'évaluation (n=23) étaient erronés ou soulignaient l'ignorance des sujets dans cette catégorie.

Ce pourcentage fut calculé à l'aide du logiciel QDA Miner grâce à l'outil d'analyse des fréquences de codes, en classant les résultats par corps policier.

Nous allons donc éclaircir ce mystère en vous présentant l'organigramme décrivant le processus officiel suivi par le IFIS-PS au sein de la GRC afin de prioriser les projets d'évaluation des technologies (voir Figure 4 en page 53).

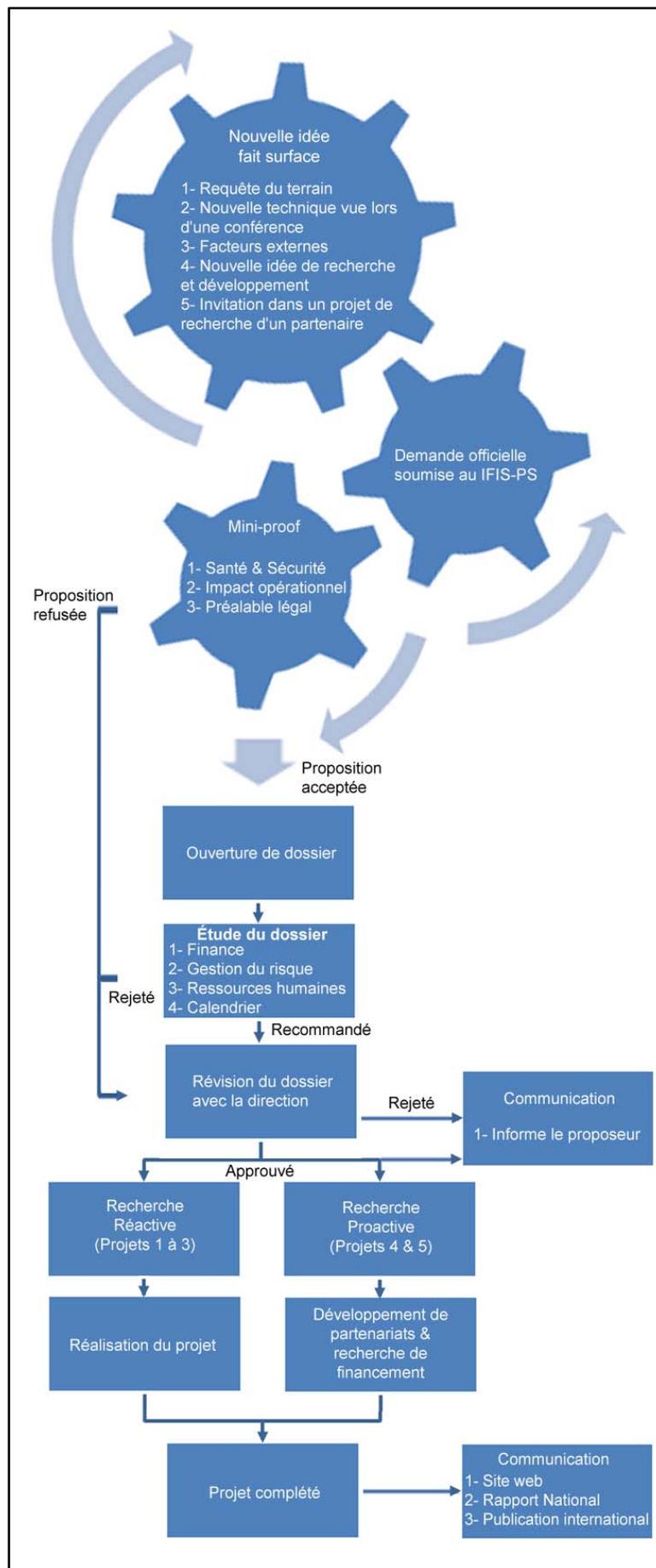


Figure 4: Procédure de priorisation des projets à la GRC

Ce processus commence bien évidemment avec la proposition d'une nouvelle technologie. Cette dernière peut être proposée par les membres du terrain. Il semble que ce soit une avenue assez fréquente. Pour les gestionnaires, ainsi que pour les utilisateurs, l'acquisition d'une nouvelle technologie passe inexorablement par une évaluation d'Ottawa, qui devient la ressource pour la recommandation de produits pour les services d'identité judiciaire de la GRC. En effet, on doit savoir que le département de recherche de la GRC à Ottawa occupe davantage un rôle de recommandations puisque les achats sont maintenant décentralisés et régionaux au sein de la police montée, selon les sujets interrogés. Ceci implique donc que le gestionnaire régional doit faire l'acquisition des technologies qu'il croit nécessaire à ses membres. Pour ce faire, un gestionnaire me confirmait que :

« [...] le produit convoité doit entrer dans les normes de la GRC en premier lieu. Ensuite, je peux vérifier avec les autres sections pour savoir quel succès ils obtiennent avec le produit. »

Donc, malgré le fait que les gestionnaires aient accès à de l'information privilégiée d'un PTA en règle, il semble primordial pour eux d'obtenir l'appréciation de leurs collègues sur le terrain.

Bien sûr, les conférences et les histoires de succès externes à la GRC amènent aussi leur lot de technologies intéressantes à évaluer. L'évaluation de ces technologies est faite davantage selon une approche réactive, puisque l'IFIS-PS agit suivant une proposition extérieure. Par exemple, une compagnie privée peut décider de proposer son nouveau produit lors d'une conférence afin de toucher le plus de corps policier possible en même temps. Le représentant de la GRC pourra ensuite soumettre une requête d'évaluation de la nouvelle technologie lors de son retour. Ensuite viennent les technologies dont l'évaluation sera considérée

comme proactive. Les technologies qui émergent de vigies technologiques du IFIS-PS, de nouvelles idées de recherche et de propositions de participation à des recherches de pointe par des partenaires. Donc, lorsqu'une nouvelle technologie pointe le bout de son nez, il doit y avoir proposition et soumission d'une demande d'évaluation au IFIS-PS... Le principe, en ce sens, ressemble un peu au mini-HTA puisqu'il demande au proposeur de soumettre un formulaire nécessitant la réponse à certaines questions sur la technologie. Mais ce n'est pas vraiment un mini-HTA proprement dit puisqu'il ne s'agit que d'un formulaire demandant les spécifications de la technologie à évaluer par l'IFIS-PS, et non une mini évaluation locale de la technologie.

Lorsque ce formulaire est envoyé au IFIS-PS, la requête est évaluée par un scientifique selon un processus appelé mini-proof, qui est en fait une analyse de la faisabilité du projet en terme de santé et sécurité au travail, d'impact sur le processus d'enquête de la GRC et de prérequis légaux associés à l'utilisation de la technologie sur le terrain. Suivant le mini-proof, le projet peut être accepté ou refusé.

Dans le cas d'un refus, le dossier sera succinctement présenté à la direction pour l'informer du refus, et une communication expliquant les raisons de ce refus sera envoyée au proposeur. Selon les évaluateurs, un des facteurs les plus répandus qui résulte en un refus est la suggestion de technologies qui ont déjà été évaluées par le passé, mais dont le proposeur n'a pas pris connaissance.

Dans le cas d'une acceptation au mini-proof, il y a ouverture d'un dossier officiel au IFIS-PS et la proposition d'évaluation est analysée plus en profondeur. À cette étape, les évaluateurs doivent se demander si l'évaluation de cette technologie vaut vraiment la peine relativement au

travail et à la paperasserie inhérente à ce processus, incluant la prise en compte du côté financier, des contrats nécessaires, des ressources disponibles, du calendrier d'évaluation, des équipements requis, des besoins de déplacement, etc. Normalement, cette étape est réalisée par un comité réduit comprenant un scientifique et deux policiers spécialistes d'Ottawa. S'il y a acceptation de ce groupe, le tout est présenté à la direction pour décision finale à savoir si l'évaluation aura lieu ou non. Selon les évaluateurs, la principale raison d'un refus à ce niveau sera que les budgets ne permettent pas de faire l'évaluation requise. D'une façon ou d'une autre, l'acceptation ou le refus de la proposition est signifié au proposeur par une communication officielle.

Le processus d'évaluation proprement dit se met donc en branle. Selon les différents participants, l'évaluation sera faite selon les critères suivants : efficacité de la technologie (accroissement de l'identification, de l'individualisation), simplicité d'utilisation, coûts, compatibilité avec ou dépassement des standards de la GRC, reproductibilité des résultats (au laboratoire d'Ottawa ainsi que dans les régions), validité à la Cour, disponibilité de la technologie, etc. Un évaluateur me confiait qu'il s'agit de conserver aussi un équilibre entre la science et l'applicabilité sur le terrain par les utilisateurs. Normalement, les évaluateurs feront des tests en laboratoire sur la technologie, et si cette dernière présente des résultats prometteurs, des essais sur le terrain seront effectués par le biais des utilisateurs. Souvent, le proposeur sera mis à contribution. Cette évaluation résultera en une publication des résultats à l'interne par le Bulletin national ainsi qu'à l'international par des journaux scientifiques révisés par les pairs et l'internet. Par contre, un sujet me précisait que, puisque la mise en branle et la réalisation du processus peuvent prendre du temps, les proposeurs doivent parfois prendre des décisions

temporaires en attendant la position officielle de la GRC, surtout lorsque la technologie s'attaque à un besoin criant.

Implication des différents intervenants dans le processus

L'implication des gestionnaires, des évaluateurs et des utilisateurs au sein d'un processus d'évaluation des technologies est importante pour plusieurs raisons. Un sujet appuyait ces dires avec cette judicieuse citation :

« [...] il n'y a pas de « one size fit all » pour un grand pays comme le Canada... Il devient avantageux de prendre le plus d'information possible pour évaluer les technologies afin de faire le meilleur achat possible... »

Et un autre ajouta, concernant le besoin d'évaluer régionalement les technologies :

« We do look at technology developed by police around the world... but we must remember that one solution doesn't always fit everyone... We must take this into account when evaluating new technology. Sometimes, situations in the environment change the application and influence the result. It's not caused by bad technology or quality, it's just not the same setting! »

Mais est-ce que tous les intervenants sont vraiment impliqués dans le processus empirique? Doit-on les impliquer davantage? C'est le genre de questions qui furent posées aux membres interrogés de la GRC.

Perception du rôle des gestionnaires

Commençons donc par les gestionnaires. Selon la littérature, l'implication des gestionnaires au sein de l'activité d'évaluation permet une meilleure

compréhension des priorités et limitations de chacun afin d'identifier les priorités stratégiques, autant du point de vue scientifique que managérial (Ross, Lavis, Rodriguez, Woodside, & Denis, 2003). Qu'en pensent les gens de la GRC?

Les gestionnaires sont impliqués dans le processus de la GRC, surtout au niveau de l'approbation finale de la réalisation du projet au niveau central, et du côté des achats au régional. D'un point de vue de gestionnaire et d'utilisateur, la présence des gestionnaires au sein du processus d'évaluation est très importante, et malheureusement pas suffisante. L'argument majeur présenté est le suivant :

« Un gestionnaire informé est un meilleur gestionnaire, qui fait de meilleurs choix technologiques. Ainsi, il obtient de meilleurs produits qui résultent en de meilleurs résultats sur le terrain. C'est ainsi que le gestionnaire peut rencontrer son obligation de faire le meilleur choix dans un contexte où il dépense l'argent du contribuable »

Les utilisateurs voudraient impliquer davantage les gestionnaires d'un point de vue monétaire et financier, ce qui est déjà le cas du processus de la GRC. Il semble donc avoir une méconnaissance de la situation actuelle à ce niveau. Par contre, un argument de poids fait référence à la possibilité, pour les gestionnaires, de comprendre mieux les besoins des utilisateurs pour prioriser les achats à faire. On devrait également accroître la représentativité des gestionnaires régionaux dans ce processus afin de tenir compte des réalités du terrain. « J'aimerais avoir davantage mon mot à dire... » déclarait un membre à ce sujet.

Mais du côté des évaluateurs de la GRC, qui sont centralisés et directement impliqués dans le processus, les gestionnaires ont une représentativité raisonnable. Ce qui ressort surtout, c'est que les

gestionnaires ont déjà leur mot à dire au niveau financier, et n'ont pas nécessairement les connaissances terrains ou scientifiques pour participer au processus même de l'évaluation. D'ailleurs, la crainte semble davantage provenir des stigmates académiques de la science pure, où certains chercheurs sont accusés d'épouser la ligne directrice de la compagnie qui les soutient financièrement. La résultante de cette accusation est la dévalorisation des résultats obtenus par ces derniers.

« We must assess technology objectively without any influence or bias... and information about the budget allocated or the resources needed wouldn't let us stay objective. »

Mais l'évaluation des technologies n'est pas une science pure, mais bien un domaine multidisciplinaire touchant autant les sciences pures que les sciences humaines. Et l'influence financière, matérielle, éthique et sociale doivent se refléter dans l'évaluation des technologies (Johri & Lehoux, 2003).

Perception du rôle des évaluateurs

Au niveau des évaluateurs, il semble y avoir consensus au sein des membres de la GRC sur leur importance et leur implication. D'ailleurs, plusieurs commentaires élogieux à l'égard des évaluateurs en place furent émis par les sujets, passant de « *L'unité de recherche à Ottawa trouvera toujours le meilleur produit [...]* » à des « *Ils font un très bon travail* ». Les policiers considèrent même, à un certain niveau, que des ressources supplémentaires pourraient être allouées pour ajouter des évaluateurs, afin de favoriser davantage l'évaluation des nouvelles technologies.

Perception du rôle des utilisateurs

La littérature nous rappelle que les innovations technologiques peuvent venir du haut de la chaîne de commandement, mais que leurs succès reposent entre les mains des participants de la base et de leur réponse à cette innovation (Manning, 2006). C'est pourquoi autant d'importance est apportée à l'implication des utilisateurs au sein du processus d'évaluation des technologies. Cependant, au sein de la GRC, les avis sont partagés concernant l'implication de ces derniers. Certains gestionnaires et utilisateurs s'entendent pour dire que les utilisateurs sont faiblement impliqués dans le processus et qu'il devrait y avoir un accroissement de l'investissement des utilisateurs à ce niveau.

« Le centre de recherche à Ottawa ne demande pas suffisamment l'implication des gens sur le terrain... Ils devraient tenir davantage compte de l'opinion des différentes sections puisque parfois, les réalités géographiques peuvent influencer l'efficacité des technologies proposées. Certains détachements n'ont, par exemple, pas l'électricité courante sur la majorité de leurs scènes, ce qui élimine la possibilité d'utiliser les lumières judiciaires que nous devons brancher... »

« Ils [les utilisateurs] sont donc à même d'évaluer convenablement les impacts d'une technologie sur leur travail et sur l'environnement où ils travaillent »

D'un autre côté, certains autres gestionnaires, évaluateurs et utilisateurs relatent que les utilisateurs ont l'opportunité de s'impliquer dans le processus s'ils le désirent. On ne dénigre pas l'importance d'impliquer l'utilisateur, mais on souligne que la possibilité est présente pour ceux qui sont intéressés.

« Oui [, je crois que les utilisateurs ont suffisamment l'opportunité de s'exprimer sur les technologies évaluées], mais je crois que ce n'est pas tous les spécialistes qui sont au courant qu'ils peuvent s'impliquer davantage dans ce processus. »

Une méconnaissance de cette possibilité pourrait donc être la cause de l'insatisfaction de certains vis-à-vis leur implication au processus. La notion de choix nécessite par contre la diffusion de cette possibilité à tous les intervenants potentiels pouvant faire ce choix. Et cela sous-entend également la possibilité de ne pas s'impliquer par choix. D'ailleurs, on voit clairement une dichotomie au niveau de l'intérêt envers l'implication dans le processus en tant que tel chez les utilisateurs. L'un clame qu'il

« [...] aime faire des tests avec les nouvelles technologies dans des conditions réelles d'utilisation pour pouvoir apprécier les performances... »

Alors que l'autre souligne que :

« Je ne me suis jamais impliqué en ce sens. Je n'éprouvais pas de besoins particuliers à ce niveau dans mon travail, et ma priorité demeure toujours la réponse opérationnelle. »

Cette situation évoque une problématique qui confronte la nécessité d'impliquer les utilisateurs selon leur désir d'être impliqué dans ce processus. Une personne intégrée contre son gré ne sera sûrement pas un ajout efficace au processus d'évaluation.

L'approche de la GRC prévoit l'implication des utilisateurs, et les évaluateurs sont très conscients de l'importance des informations transmises par les utilisateurs. D'ailleurs, l'un d'eux me soulignait que l'évaluation était faite en deux parties, dont l'une tenait compte des

données scientifiques, et l'autre des données terrains, afin de s'assurer que la perspective régionale et l'impact sur le travail quotidien étaient pris en compte. Par contre, on me mettait aussi en garde que :

« More users never hurt... but too many users could make the process longer... we are already involved in a decent proportion and the process is already slow... »

Il faut donc tenir également compte des délais occasionnés par l'ajout d'utilisateurs dans le processus et trouver un juste milieu.

Stratégie de l'Ontario Provincial Police

Relation des membres avec les nouvelles technologies

L'OPP présente un milieu très technologiste, au même titre que les autres corps policiers fédéraux et provinciaux. La relation des membres de cette organisation avec la technologie est très importante et très positive. En effet, il semble que pour l'OPP également, la technologie revête presque une aura de perfection salvatrice. Des questionnaires jusqu'aux utilisateurs, tous abondent dans le même sens, appréciant énormément l'arrivée de nouvelle technologie dans leur domaine.

« [...] as you probably know, most people in Ident [identification] are gizmo addicts and we all like very much to play with new technology. »

Mais bien sûr, les nouvelles technologies amènent de l'incertitude, et les membres de l'OPP ne sont pas différents des autres... ils ont eux aussi des appréhensions. C'est d'ailleurs, pour certains, un défi supplémentaire qui attise leur intérêt.

« it's sometimes too quick [fast-changing technology] for our ability to get up-to-date, but it's what keep our interest in our job, it's always moving... »

Malgré la difficulté d'assurer la pérennité d'une police à la fine pointe de la technologie, il n'en demeure pas moins que les membres apprécient l'évaluation des technologies.

« Ten years ago, the technology assessment was not really there, but now, we are really progressing. We all want to evolve and go forward with the new assessed technology. »

Mais cela cause quelques difficultés au niveau de la conversion des outils et de la légalité. En effet, avec l'arrivée de l'informatique, le problème de la conversion des fichiers vers de nouveaux formats compatibles est une étape de travail supplémentaire qui provoque souvent beaucoup d'émoi, devant la possibilité de perdre de l'information. Au delà de la compatibilité informatique, il y a la compatibilité avec les tribunaux...

« The biggest issue is that we are bound to a lot of bad case law from the USA, because of their proximity, and those bad cases affect us. It seems there are too many groups that work in this field and they are doing almost anything... There is not enough standardization and it's not good for the forensic field. »

Tout comme leur confrère de la GRC, les membres de l'OPP craignent que leurs technologies ne soient pas appréciées par le pouvoir judiciaire, contaminées par les mauvaises politiques d'application de certains groupes du sud qui ne partagent pas les bonnes pratiques judiciaires générales telles qu'enseignées au Collège Canadien de Police.

Processus

Les membres de l'OPP, grands amateurs de technologie, ont développé un processus différent d'évaluation des technologies. D'ailleurs, leur processus est très bien connu des différents intervenants, qu'ils soient gestionnaire, évaluateur ou utilisateur, des régions ou du centre. Tous peuvent donner une explication plus ou moins complète du processus d'évaluation. D'ailleurs, 95,5 % des commentaires donnés en lien avec les connaissances du processus d'évaluation (n=22) par les sujets étaient exacts (Voir Figure 5 page 64).

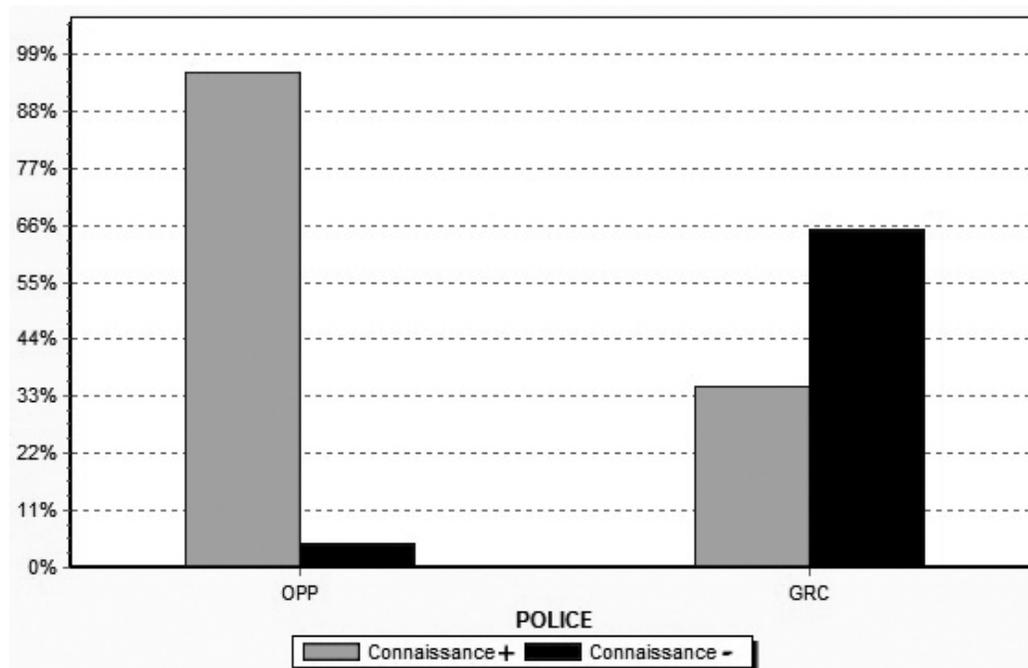


Figure 5: Pourcentage de fréquence des codes de connaissance du processus d'évaluation par corps policier

Peut-être que leur plus grande connaissance du processus, comparativement à la GRC, serait due à une dispersion moins importante des membres ou à une meilleure communication interne des processus. Une autre hypothèse pourrait se baser sur le fait que le processus d'achat

des technologies des deux corps policiers est très différent. La GRC fait les achats technologiques de façon délocalisée, demandant aux gestionnaires régionaux d'acheter selon leurs besoins. L'OPP, de son côté, favorise l'achat centralisé, qui demande invariablement de passer par le quartier général, donc le processus d'évaluation, qui fera les acquisitions pour eux. Cette seconde pratique favorise alors la soumission de technologies pour acquisition, donc l'implication au niveau du processus d'évaluation.

Mais quel est le processus d'évaluation de l'OPP au fait? La Figure 6, en page 66, vous en donne un aperçu.

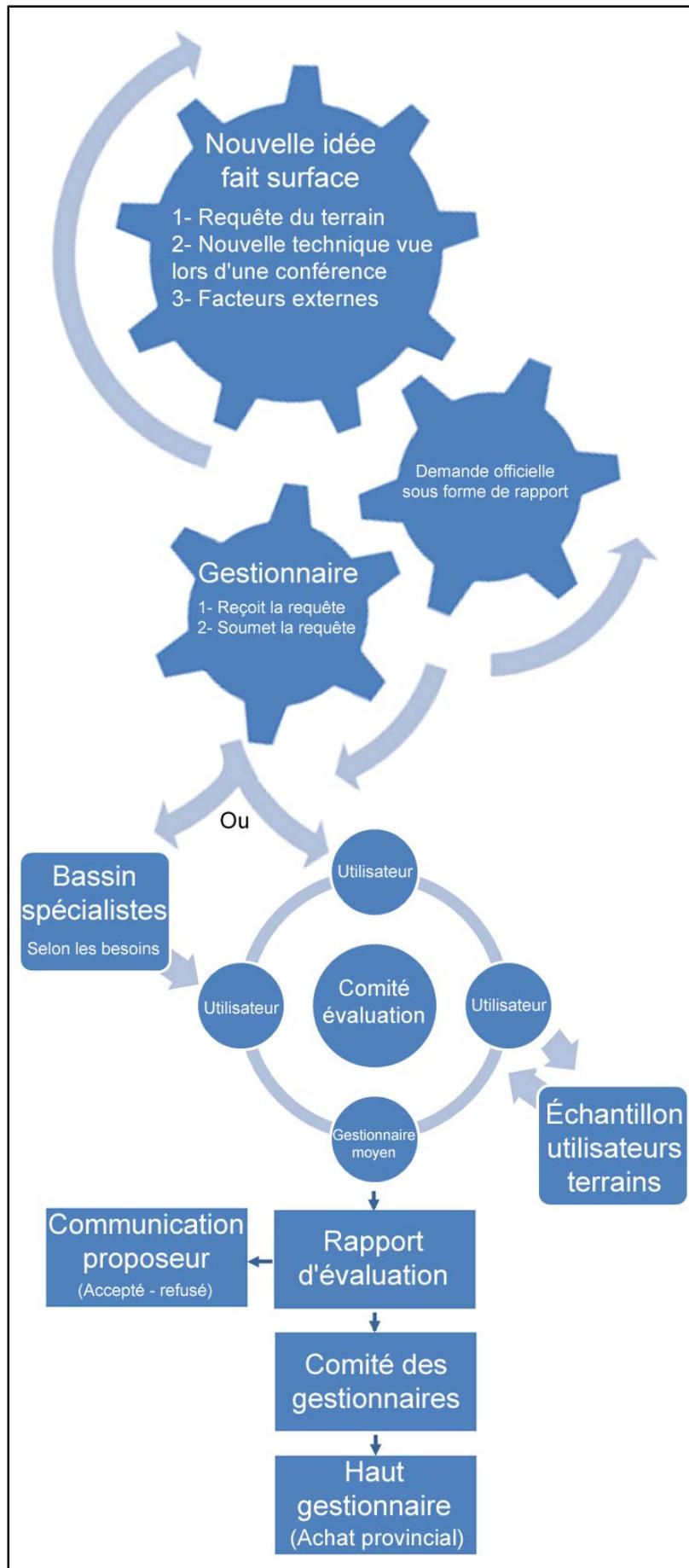


Figure 6: Procédure d'évaluation des technologies de l'OPP

Le processus va donc comme suit. Tout d'abord, il peut y avoir différents types de nouvelles technologies qui sont proposés, venant autant du terrain, de conférence (exposition commerciale ou présentation des pairs), ou de facteurs externes. Toutes les technologies doivent impérativement être soumises pour évaluation au gestionnaire du « Forensic Identification and photographic service section ». Ce dernier lira la soumission et la soumettra, soit directement au comité d'évaluation des technologies, ou alors, dans le cas de technologies spécialisées, à un spécialiste spécifique de son bassin de spécialistes. Ce dernier, s'il reçoit la requête du gestionnaire, répondra directement du comité d'évaluation pour remettre le fruit de ces observations. De plus, un gestionnaire me confirmait :

« I used to rotate the request to different unit supervisors [specialists] to lower the burden, because they still need to do the operational work. But it's not an official way to do it, it's just my way... »

Le comité d'évaluation devient donc le goulot d'étranglement par où toutes les évaluations des technologies d'identité judiciaire passent. Ce comité est composé de quatre membres : trois utilisateurs et un gestionnaire de niveau moyen. Aucun évaluateur, à proprement parler, ne fait partie du comité. Lorsque le comité reçoit la soumission directement, il fait l'analyse d'un point de vue financier, sécurité, impact, législatif, efficacité théorique, etc. Ensuite, il fait l'acquisition de quelques échantillons (si possible et si le prix n'est pas trop élevé) pour demander à des utilisateurs terrains de tester la technologie. Si la demande est passée d'abord entre les mains d'un spécialiste, le comité complète le rapport technique de ce dernier avec les éléments qu'ils peuvent analyser sans spécialisation particulière. Ils soumettent également, lorsque possible, la technologie à des tests sur le terrain. Lorsque tous les tests ont été effectués et que les données ont

été transmises et colligées, le comité produit un rapport d'évaluation qui fera la recommandation, ou non, de la technologie auprès du comité des gestionnaires. Le comité communiquera également avec le proposeur pour lui faire part de la recommandation du comité.

Le comité des gestionnaires lira attentivement le rapport et le décortiquera sous une optique d'orientation stratégique, vérifiant les budgets en cours et à-venir, les projets, les plans de la haute direction, etc. Suivant une acceptation par le comité des gestionnaires, une requête d'acquisition est alors envoyée aux hauts gestionnaires pour faire la planification de l'acquisition de la technologie.

Par contre, malgré un refus des hauts gestionnaires pour faire l'acquisition d'une technologie recommandée par le comité d'évaluation, il y existe une façon de contourner le système, lors d'événements extraordinaires.

« [...] special budget on big event. At that time, the government opened up the budget to make money available because of this big event. Then, we managed to buy some material that was on our wish list, that was needed for the event, and that we hadn't been able to purchase before then. »

Implication des différents intervenants dans le processus

Avant de regarder l'implication de chacun dans le processus, revenons quelques instants sur le principe du comité d'évaluation de l'OPP. Ce dernier implique trois utilisateurs et un gestionnaire de niveau moyen. Cette méthode semble très efficace pour favoriser la confiance envers le comité et l'évaluation des propositions de nouvelles technologies.

« the committee way is very effective and promotes open dialog. All ideas are always put in front of the committee before a NO answer is given, which gives you some hope and shows you that, if it's a no, it has been assessed before and the answer is not given automatically. It opens up the possibilities and shows that the organization is open to technicization »

Ceci est très révélateur de l'efficacité de cette stratégie. Poursuivons maintenant avec l'implication des trois champs d'expertise que sont les gestionnaires, les évaluateurs et les utilisateurs au sein de l'OPP.

Perception du rôle des gestionnaires

Dans le cas des gestionnaires, le schéma du processus de l'OPP montre clairement une implication importante de ces derniers. Ceux-ci occupent une position leur permettant de soupeser l'évaluation du comité avec les stratégies managériales et les budgets pour prendre une décision au sujet d'une technologie. Mais leur rôle est plus étendu, puisque, malgré qu'ils ne font pas partie prenante de l'évaluation en tant que telle (à part pour le gestionnaire de moyen niveau), ils reçoivent tout de même de l'information continue de leur comité sur le déroulement du processus. L'OPP présente donc une méthode favorisant beaucoup l'implication des gestionnaires. Ceci explique d'ailleurs pourquoi, lorsqu'on leur pose la question, les membres de l'OPP ne pensent pas que l'ajout de gestionnaires dans le processus soit nécessaire.

« It's not always practical to put a manager near to the process... [...] we need more wise management and target quality instead of quantity... »

« We actually have enough management involvement in the process. We must keep equilibrium between users and managers involved. »

D'ailleurs, leur implication est appréciée des évaluateurs et des utilisateurs, qui réalisent l'importance de l'apport qu'ils apportent au processus.

« Both users and managers will be affected by new technology, so if user opinion counts, manager involvement will help for sure. It could help them [managers] to see the real use of technology and not only think it's the last toy that we want to play with... »

Perception du rôle des évaluateurs

Le cas des évaluateurs au sein de l'OPP est particulier. Il n'existe pas de poste permanent d'évaluateur dans ce corps de police. Le travail des évaluateurs est partagé entre des gestionnaires de niveau moyen, et des utilisateurs spécialistes dans une branche particulière de leur domaine. C'est le membre spécialiste du terrain qui occupe ce rôle, lorsque le gestionnaire le requiert. D'ailleurs, l'évaluation doit souvent avoir lieu entre différents événements opérationnels, auxquels le comité d'évaluation doit céder la priorité. Donc, ces évaluateurs-utilisateurs-spécialistes sont délégués pour faire l'évaluation de technologie spécialisée lors de leur temps mort au niveau opérationnel. D'un point de vue gestionnaire, l'utilisation de ce type d'évaluateur présente plusieurs avantages.

« Using supervisors [specialists] is good because they know management and are Ident [Identification] guys, so they understand the importance and the needs of both sides. »

Du point de vue des utilisateurs spécialistes, il semble que cette situation soit acceptable, malgré le fait qu'elle vient parfois compliquer leur situation opérationnelle. Serait-il avantageux, dans ce cas, d'avoir un ou des

évaluateurs permanents pour faire ce travail, bien sûr incorporés au sein du comité?

On voit qu'il y a une ouverture des membres de l'OPP à ce sujet qui verraient d'un bon œil l'instauration d'un poste dont le travail serait spécifique à cette tâche.

« That would be someone who could make the link... but this person must be credible and really respected among the people of the committee »

« [...] this person would be kind of a guide to help and direct the committee to what should be looked at. For sure, as long as this person has no bias and could be open minded. »

Mais l'évaluation qui est faite actuellement donne de bons résultats... Et les gestionnaires en sont très satisfaits. Ils comprennent bien la problématique opérationnelle qui en découle, mais utilisent des stratégies pour diminuer le fardeau de leurs spécialistes.

« [...] we must ask our guys [specialist in the field] to do it [assessment] on their work time, putting aside some operational task... They don't like it but they understand it is an important work that must be done. [...] I used to rotate the request to different unit supervisors [specialists] to lower the burden. But it's not an official way to do it, it's just my way... »

Perception du rôle des utilisateurs

L'architecture du processus d'évaluation des technologies de l'OPP suggère que ces derniers comprennent bien que l'utilisateur final d'une technologie aura une grande influence sur son utilisation et sa nature (Blume, 1997; Kling, 1992). Ainsi, l'utilisateur est grandement impliqué au

sein du comité d'évaluation et lors des tests sur le terrain d'une nouvelle technologie.

Lors du test des technologies sur le terrain, on cherchera à obtenir un échantillon valable d'utilisateur, afin de prendre le pouls de ces derniers, avoir un aperçu de leur réalité, de leur environnement. D'ailleurs, tous s'entendent pour dire que l'implication des utilisateurs est suffisante dans le contexte actuel, et qu'il ne faudrait pas accroître cette implication.

« [...] the problem in our world is that if we should ask for feedback to all members [users], there will be too much information to work with... [...] logistically, it's not really doable... »

Le but soutient toujours la thèse de l'efficacité dans le processus et permet de s'assurer que l'information recueillie demeure gérable et nécessaire.

Dans certaines situations, il arrive parfois que les utilisateurs ne soient pas appelés à tester un appareil sur le terrain.

« Usually, when it's a big and expensive technology, we [users] don't really have the opportunity to be involved [in field testing]... but we [users] understand the reason with that kind of equipment »

Il s'agit de situations particulières, qui ne sont pas fréquentes. La politique de l'OPP à cet égard est de maximiser l'implication de l'utilisateur puisque cela augmente l'impact de la recommandation qui sera faite suite à l'évaluation (McGregor & Brophy, 2005). Selon un gestionnaire :

« [...] the users buy into the program because they are involved from the beginning. [...] What motivates me to take users information's into account is the final result. You want to make sure they understand the path you want to take and that they agree in a certain way, so it could avoid problems with the implementation of a new technology. We don't want to buy technology that won't help in the field or doesn't render results they are buying it for. It's really important. »

Les utilisateurs abondaient dans le même sens.

« What we should remember, is that the users must agree with a new technology if you want them to use it. »

Il s'agit donc d'un atout de taille pour le succès du processus d'évaluation.

Stratégie de la Sûreté du Québec

La Sûreté du Québec, de son côté, fut sondée au moyen d'une observation participative. L'auteur vous exposera donc la vision qu'il a eue du processus d'évaluation des technologies de ce corps policier, au gré de ces activités professionnelles et de ses discussions avec les intervenants du milieu.

Relation des membres avec les nouvelles technologies

Tout comme les membres de la GRC et de l'OPP, les membres de la SQ présentent une forte attirance pour les nouvelles technologies. Par contre, il est possible de voir une dichotomie entre les spécialistes seniors en identité judiciaire et les spécialistes juniors. En effet, on remarque, suivant le travail avec les spécialistes seniors, que ceux-ci sont plus difficilement

impressionnables par les nouvelles technologies. Ils recherchent davantage l'efficacité que le sensationnalisme et sont d'ardents défenseurs du statu quo, dans certains cas, surtout si la nouvelle technologie n'ajoute que quelques options sans grandes conséquences sur le résultat final. Tout le contraire des spécialistes juniors qui sont souvent des consommateurs compulsifs de nouvelles technologies.

L'exemple de la mise à jour de certains logiciels est particulièrement bien adapté à cet état de fait. Malgré que la compagnie confirme qu'elle ne supportera pas une version X de son logiciel, la remplaçant par la version Y, certains spécialistes seniors préféreront travailler avec la version X, pour éviter d'avoir à réapprendre le logiciel dans la version Y. Bien sûr, plusieurs spécialistes seniors feront quand même le saut vers la nouvelle version, mais certains persévéreront jusqu'à l'incompatibilité complète du logiciel avec l'environnement de travail informatique.

Lorsqu'on parle de technologie permettant d'accroître les chances de résultats, autant les spécialistes seniors que les juniors s'investiront corps et âme pour s'assurer d'ajouter cette corde à leur arc. Tous les intervenants accordent une importance significative aux innovations technologiques, et le processus d'évaluation favorise la confiance des spécialistes seniors ainsi que la modération des spécialistes juniors envers les nouvelles technologies.

Processus

Parlant du processus d'évaluation... Ce dernier vous est présenté sous forme schématique à la Figure 7, en page 75. Cette figure fut conçue selon le processus observé par l'auteur en usage à la Sûreté du Québec.

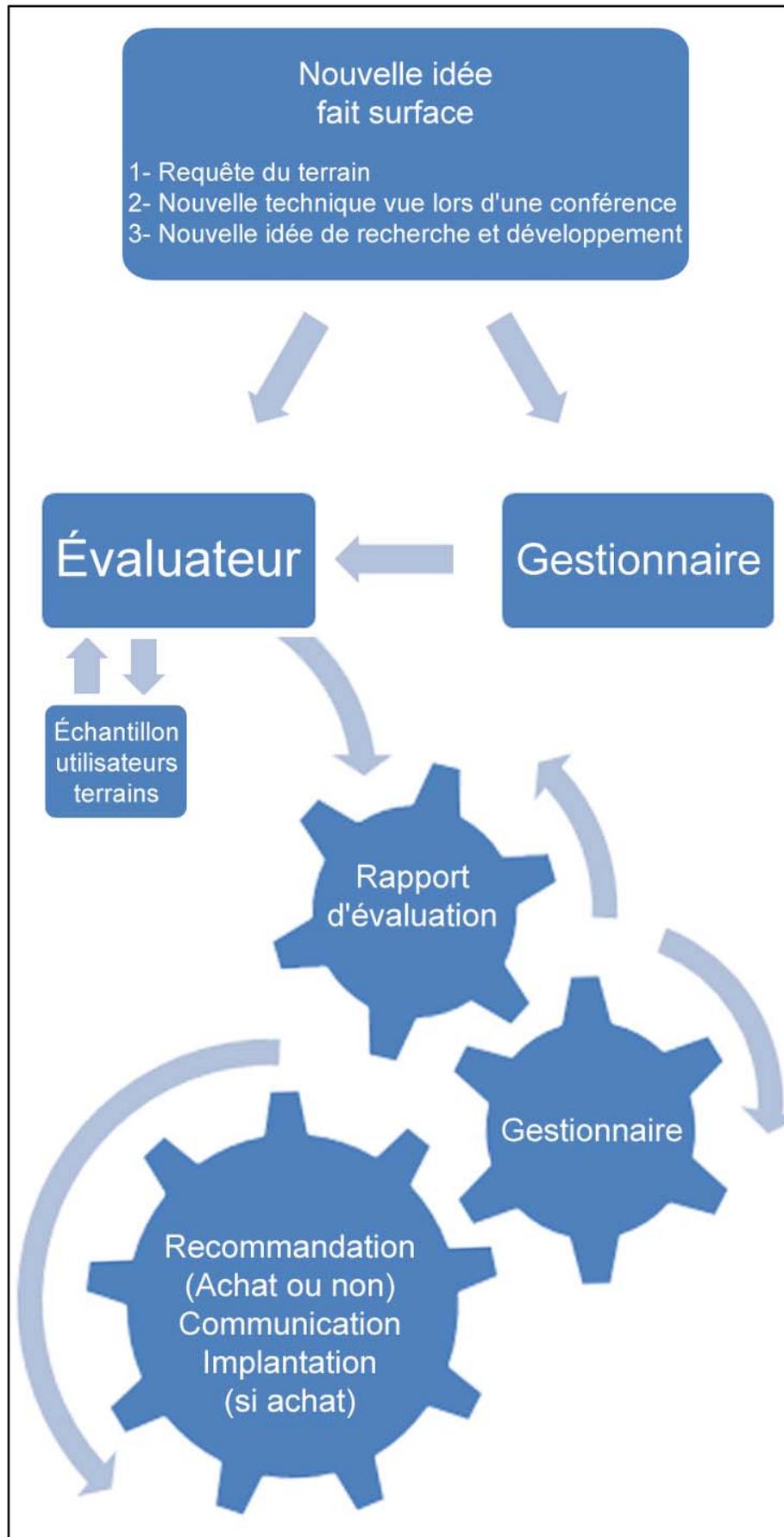


Figure 7: Procédure d'évaluation des technologies à la Sûreté du Québec

Ce dernier débute avec l'arrivée d'une nouvelle technologie par le biais d'une conférence, d'une idée de recherche ou de la suggestion d'un utilisateur ou d'un gestionnaire. Ces suggestions passent par deux canaux différents. La plupart du temps, les propositions sont soumises aux gestionnaires du Service de l'Identité Judiciaire (SIJ). Dans ce cas, ce dernier vérifiera la teneur de la technologie et la transmettra, s'il trouve le projet d'intérêt, à l'évaluateur. Il s'agit là de la voie officielle hiérarchique. Parfois, il arrive que, dans le cas où il y a rencontre entre l'évaluateur et les utilisateurs, que ces derniers en profitent pour soumettre des idées de technologie ou de formuler des requêtes en relation avec des problématiques rencontrées sur le terrain. Malgré le fait que ce canal ne soit pas une voie hiérarchique officielle, il est toléré puisque cela permet de conserver un lien fonctionnel actif entre l'évaluateur et les utilisateurs. Lorsque des suggestions empruntent cette voie de communication, l'évaluateur en informe ensuite son gestionnaire afin d'avoir son approbation pour tenir l'évaluation de cette technologie et s'assurer que ce dernier est bien au fait des recherches qui ont cours dans son service.

L'évaluateur analyse donc les caractéristiques de la technologie et fait certains essais. Ensuite, il demande la collaboration d'utilisateurs sur le terrain, afin d'analyser l'adaptation de la technologie à l'environnement de travail, ainsi que celle des utilisateurs au nouvel équipement. L'évaluateur, après avoir colligé toutes les données et synthétisé les résultats, produit un rapport d'évaluation qui sera soumis ensuite à son gestionnaire.

Le gestionnaire prend alors connaissance du rapport et détermine si la technologie s'inscrit dans le cadre de la planification stratégique du service, si les budgets sont favorables à son acquisition, etc. Suivant cette analyse, le gestionnaire décidera s'il fait les démarches relativement à l'acquisition de la technologie et comment sera faite l'implantation au sein

des différents districts de la province. Lorsque la décision est arrêtée, que ce soit positif ou négatif, il s'assurera de communiquer avec l'évaluateur et le proposeur afin de les informer de la conclusion du dossier. S'il y a lieu, l'évaluateur pourra alors faire des publications au sein de journaux scientifiques révisés par les pairs, afin de communiquer la teneur de l'évaluation au domaine de l'Identité Judiciaire.

Implication des différents intervenants dans le processus

Comme on le voit en Figure 7 (page 75), le processus d'évaluation des technologies de la Sûreté du Québec ne comporte pas de comité d'évaluation et compte principalement sur le support d'un seul évaluateur. Voyons donc comment s'articule l'implication des différents intervenants du processus.

Perception du rôle des gestionnaires

Dans le processus de la SQ, on voit que le gestionnaire occupe un poste clef qui contrôle entièrement les activités d'évaluation. Il s'agit d'une implication majeure rappelant le pouvoir exercé par les gestionnaires de l'OPP. De leur côté, les utilisateurs de la SQ voient l'implication des gestionnaires comme le font les membres de la GRC, comme étant un levier monétaire et financier, avec un grand pouvoir décisionnel. Il ne semble pas y avoir de volonté d'accroître l'implication du gestionnaire dans ce processus puisque ce dernier est au centre de toutes les décisions.

Dans le cadre du processus de la SQ, on comprend que l'évaluateur et le gestionnaire doivent développer une relation privilégiée puisqu'ils sont en constante communication concernant l'évaluation des technologies. Le

gestionnaire contrôle les différents mandats de l'évaluateur ainsi que les budgets et l'orientation stratégique de l'acquisition des technologies, alors que l'évaluateur agit, en quelque sorte, à titre de vulgarisateur scientifique particulier du gestionnaire. Cette symbiose est particulièrement efficace, le gestionnaire étant à même de prendre de meilleures décisions scientifiques, et l'évaluateur connaissant les paramètres permettant l'inclusion des technologies qu'il évalue dans le plan stratégique et financier du service.

Perception du rôle des évaluateurs

Les acheteurs ne connaissent pas toujours toutes les implications d'une technologie et choisissent parfois la version la moins chère qui ne remplira pas les attentes (Foster, 2005). C'est ici qu'une évaluation PTA permet de mettre noir sur blanc les raisons appuyant une acquisition technologique et les besoins spécifiques qu'elle doit rencontrer. Et c'est sur l'évaluateur que la SQ compte pour produire des rapports sans équivoque sur les technologies recherchées. À la SQ, l'évaluateur est seul. Il n'existe pas de comité comme à l'OPP. Ce dernier occupe un emploi à temps plein qui consiste à l'évaluation des technologies avant leur acquisition par le service, sans aucune implication dans les dossiers opérationnels.

La relation de confiance qu'entretiennent l'évaluateur et le gestionnaire de la SQ crée une synergie bien particulière qui favorise l'évaluation et l'échange des connaissances. Cette relation d'individu à individu serait plus difficile à maintenir, selon le gestionnaire de la SQ, avec l'instauration d'un comité d'évaluation. Par contre, le comité aurait pour effet d'accroître la puissance d'analyse des données. La SQ a choisi, de son côté, de favoriser la relation spécifique.

Vis-à-vis des utilisateurs, l'évaluateur revêt une importance capitale. La volonté de chacun est d'impliquer l'évaluateur dans tous les projets possibles. On voit autant l'évaluateur comme un spécialiste de l'identité judiciaire que comme un spécialiste en résolution de problème en tout genre. L'évaluateur, pour certains utilisateurs, est même considéré comme un gardien de la connaissance. C'est également une vision organisationnelle de la position en quelque sorte. Le poste en est un de civils qui, dans la fonction publique, ont tendance à demeurer dans les mêmes attributions d'emploi plusieurs années, si ce n'est pas toute leur carrière. De leur côté, les policiers favorisent le changement de spécialité tous les cinq ou six ans pour ouvrir leur horizon et leur permettre une meilleure ouverture aux emplois de complexité supérieure (MacDonald & Martin, 1986). C'est donc une des raisons qui ont motivé l'institution québécoise à opter pour un poste civil. La proximité de l'évaluateur et des utilisateurs, qui sont basés au Grand Quartier Général de la SQ, fait que le contact demeure très fort entre la science et le terrain. Ainsi, les évaluations sont davantage en phase avec les préoccupations de la base. Le côté négatif de cette situation, par contre, est le fait que les utilisateurs peuvent, dans certains cas, développer une tendance à reléguer les activités demandant une recherche plus approfondie dans la littérature à l'évaluateur, sans pour autant qu'il s'agisse d'une évaluation de technologie. L'évaluateur devient donc également un vulgarisateur et un formateur pour l'utilisateur. C'est une conséquence tout de même banale, selon la SQ, puisque ces deux tâches peuvent aisément devenir complémentaires à l'évaluation des technologies.

Perception du rôle des utilisateurs

Finalement, au niveau des utilisateurs de la SQ, il semble, comme pour l'OPP et la GRC, qu'ils veuillent être impliqués le plus possible dans l'évaluation des technologies. Les utilisateurs demeurent de grands amateurs de nouveautés technologiques. Par contre, lorsqu'on interroge plus spécifiquement les différents utilisateurs de la SQ, on découvre une dualité des discours intéressante. En effet, il existe des utilisateurs qui sont toujours prêts pour assister à l'évaluation d'une technologie, peu importe la rigueur des observations à fournir. De l'autre côté, tout comme à la GRC, on retrouve certains utilisateurs qui ne sont pas intéressés à documenter leurs essais et observations. Ils sont tout aussi intéressés à essayer la technologie, mais n'ont pas la volonté de suivre la rigueur du protocole scientifique sous-tendant à cette activité, parfois par manque de temps, parfois par manque de goût au processus de reproductibilité scientifique. L'évaluateur de la SQ doit donc prendre grand soin de sélectionner un échantillon du premier groupe d'utilisateurs et favoriser leur participation afin d'accroître le degré de fiabilité de l'évaluation terrain des technologies.

De plus, cet échantillon se doit d'être représentatif sans être trop important. En effet, même si l'augmentation du nombre d'utilisateurs impliqués favorise un accroissement de l'impact de l'évaluation sur ces derniers, celui-ci ne doit pas limiter la capacité du processus à fournir un avis d'évaluation dans des délais raisonnables. Le temps d'acquisition des technologies est d'ores et déjà très long et rend souvent la technologie désuète dès l'achat... (Rodriguez, 1995) C'est pourquoi la SQ tend à conserver l'implication des utilisateurs à un niveau respectable, permettant tout de même une évaluation rapide des technologies, toujours plus centrée sur les besoins du service.

Chapitre IV – Appréciation des stratégies d'évaluation des technologies selon ses principaux acteurs

« L'opinion, c'est la justice »⁵

Lors des entrevues, les sujets des différents corps policiers fournissaient généreusement beaucoup d'informations factuelles sur les méthodes et processus utilisés pour évaluer les technologies. Nous avons également pu avoir leur opinion concernant ces procédures, ce qu'ils en pensent, s'ils y voient des failles, etc. Dans ce chapitre IV, nous explorerons les opinions des gens face au processus et à leur implication, afin de mettre en lumière certaines situations qui, peut-être, ne seraient pas prévues ou couvertes par la représentation théorique de la méthode officielle. Nous ferons un survol des opinions générales envers le processus, poursuivant avec un regard plus spécifique au niveau de l'influence des finances et du délai d'évaluation des technologies.

Appréciation de la stratégie déployée à la Gendarmerie Royale du Canada

Opinions générales

Commençons donc avec la GRC. Les membres de ce corps policier majeur de juridiction fédérale ont parlé abondamment du système utilisé chez eux. Pour la plus grande majorité, les commentaires relativement à

⁵ Citation de Jacques Brillant extraite de *Le soleil se cherche tout l'été*

ce processus furent très positifs. En fait, pas moins de 69,7 % des opinions (n=66) émises étaient positives à l'endroit de la méthode utilisée à la GRC. C'est donc dire qu'elle est bien acceptée par les membres. On peut d'ailleurs voir, sur la Figure 8, en page 82, que la GRC et l'OPP partagent une fréquence d'appréciation très similaire.

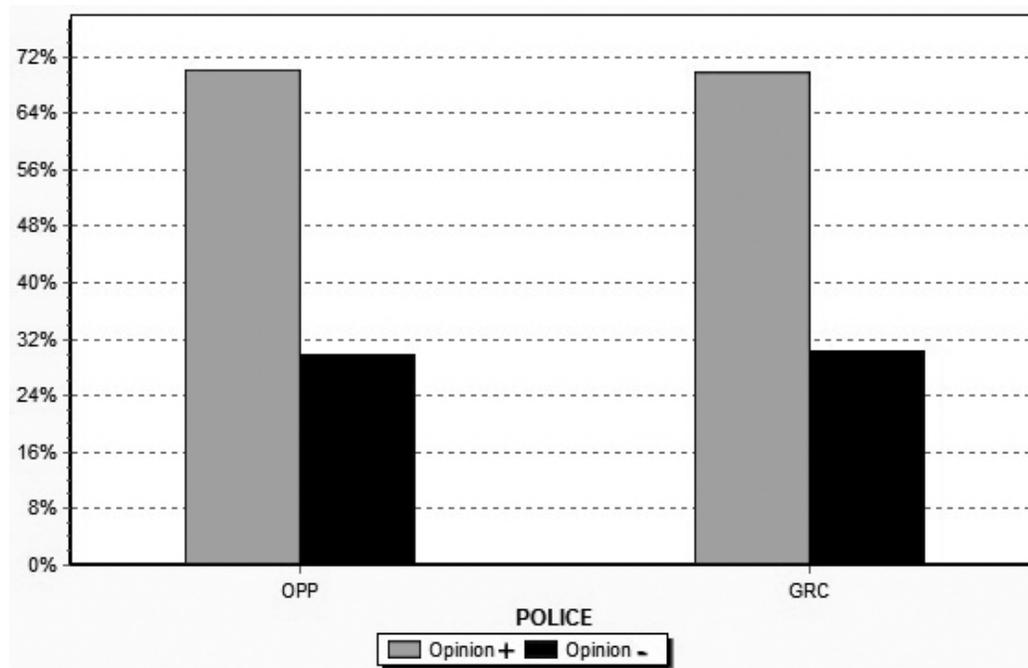


Figure 8: Pourcentage de fréquence des codes d'émission opinion positive ou négative envers le processus d'évaluation par corps policier

En analysant davantage les données recueillies, autant à la GRC qu'à l'OPP, nous avons pu remarquer que, grâce à une matrice de fréquence de QDA Miner sur nos données, dans 37,5 % des cas où les sujets émettaient une opinion négative (n=40) sur le processus d'évaluation, celle-ci était invariablement liée à un manque de connaissances de ce processus et/ou à une conception erronée de son fonctionnement. Cela ravive encore davantage l'impact de l'opinion positive sur l'évaluation des technologies de la police.

Et à la GRC maintenant, qu'en pense-t-on, plus spécifiquement? Plusieurs sujets partagent une appréciation similaire du processus.

« Je trouve que la méthode de la GRC est bien. [...] L'unité de recherche à Ottawa trouvera toujours le meilleur produit [...] le processus étant mené par des scientifiques spécialisés qui sont très intègres et compétents. [...] Les meilleurs résultats obtenus grâce aux technologies donnent également une meilleure crédibilité à la GRC puisque nous utilisons les meilleurs produits. »

Certains vont même plus loin dans leur affirmation, lorsqu'interrogés sur ce que pourrait être, selon eux, un modèle parfait d'évaluation des technologies.

« Well, I think you should take a look on the way the RCMP [GRC] is doing it right now... [...] The RCMP way involves objective and realistic assessment that looks upon science and field criteria and counter checks by tests in real exhibit case. »

Certains points positifs particuliers furent relevés par les intervenants. Un de ces points positifs consistait au fait que, grâce à l'évaluation des technologies faite à Ottawa, il y avait au sein de la GRC une standardisation du matériel dans toutes les sections, ce qui a pour effet de favoriser l'adaptation au travail lorsqu'un membre est transféré d'une région à une autre. Un autre encore nous spécifiait qu'une expérience d'évaluation passée le rendait fier de son corps policier, ce dernier ayant opéré une fructueuse collaboration avec un partenaire externe, Santé Canada, dans l'évaluation de méthodes concernant les événements CBRN.

Lorsqu'interrogé à savoir si le processus d'évaluation des technologies utilisé par son département était une bonne manière d'évaluer des technologies à caractère scientifiques, un utilisateur nous confiait :

« Oui, parce que contrairement à l'opinion partisane du vendeur, ce processus nous permet d'avoir une vision plus objective de la situation. Nous n'avons pas à être tributaires d'une seule marque ou d'une compagnie; il faut chercher la meilleure technologie pour les meilleurs résultats. »

Nous pouvions également apprendre ce qui rendait les sujets si positifs envers leur système d'évaluation. La raison la plus importante selon eux, ce sont les résultats obtenus, sur le terrain, suite à l'évaluation d'une technologie. Lorsque les résultats sont positifs, les chances que l'opinion le soit aussi sont fortes.

Mais est-ce vraiment le cas? Nous en avons eu la preuve lors d'une entrevue avec un sujet concernant une technologie dont l'évaluation n'avait pas impliqué les utilisateurs visés par cette dernière.

« L'appareil a été utilisé pendant un an, et après plusieurs plaintes des utilisateurs, il a été retiré du terrain. Parfois, nous ne regardons pas suffisamment le côté « user-friendly » d'une technologie avant d'en faire l'acquisition. »

Mais tout ne peut pas être rose sur toute la ligne... Qu'est-ce qu'il y a de négatif dans ce processus? Bien sûr, l'implication des utilisateurs terrains est un thème récurrent au niveau des opinions négatives... Malgré le fait qu'il y ait une méconnaissance de la possibilité de s'impliquer volontairement. Outre ce point, un évaluateur nous révélait que, ce qui l'indisposait le plus concernant son rôle d'évaluateur en général :

« I don't like to have an assessing task where I should give my opinion on a technology that is too far from my field of expertise... It makes me uncomfortable. »

Finalement, dans le thème des opinions négatives (qui demeure plutôt limité, vous en conviendrez), un autre évaluateur soulignait le fait que cette méthode, qui est très efficace et dont les résultats sont solides, présente tout de même une problématique reliée au côté administratif.

« All the paperwork related, like records and reports, [are cumbersome]. Sometimes, in research, the administrative files are the hugest files related to a project... »

Effectivement, la paperasse administrative semble être un mal nécessaire dans tout processus gouvernemental efficace de gestion des technologies.

Opinions relatives aux finances

Les pressions financières sont-elles vraiment oppressantes au niveau de l'évaluation des technologies dans la police? Avec le contexte économique actuel, et la tendance gouvernementale à toujours faire plus avec moins (LeBoeuf, 2000; Nogala, 1993; Preimsberger, 1996), nous aurions tendance à croire que l'opinion des membres de la GRC vis-à-vis des contraintes budgétaires et des faits financiers soit très négative. Mais lorsqu'on analyse la situation, malgré qu'il y ait plusieurs commentaires négatifs directement reliés aux finances, on constate que le positif et le négatif s'équilibre à part presque égale (voir Figure 9 en page 86), autant à la GRC qu'à l'OPP. Au niveau de la GRC, 48,1 % des commentaires relatifs aux finances étaient positifs (n=27).

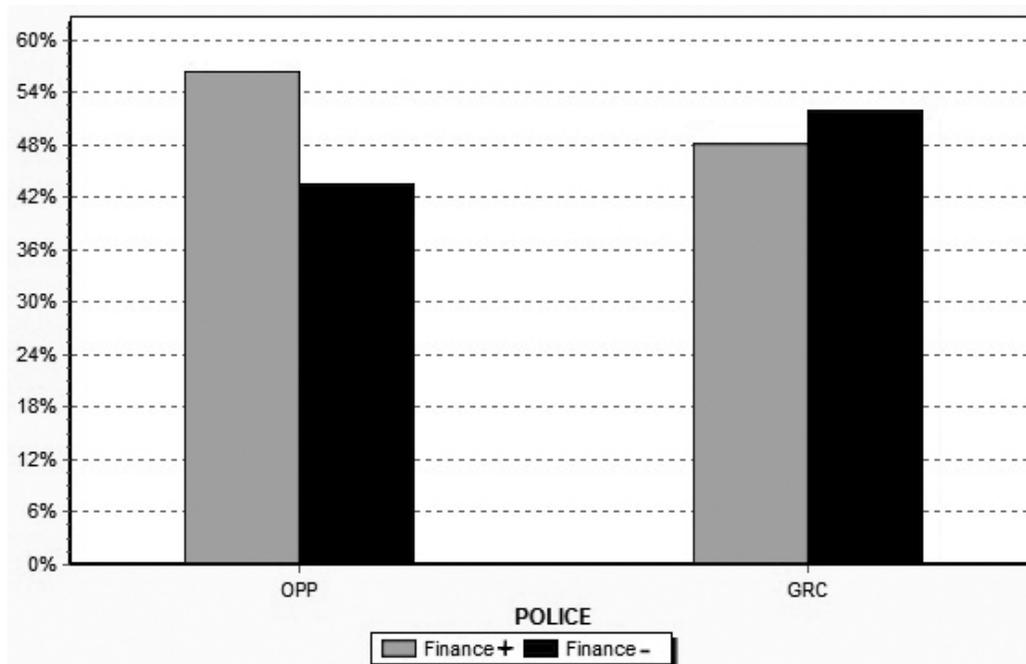


Figure 9: Pourcentage de fréquence des codes suggérant une influence positive ou négative des finances sur l'évaluation des technologies par corps policier

Au niveau des commentaires positifs sur les finances pour la GRC, on retrouve fréquemment les possibilités de partenariats avec des organismes extérieurs. La GRC semble avoir un long historique de collaboration interorganisme qui lui permet d'obtenir des budgets, des ressources, un partage des responsabilités, etc., ce qui est très bénéfique pour limiter le fardeau que peut devenir l'évaluation des technologies lorsque les budgets sont coupés. Cette avenue nous a été fréquemment mentionnée.

Un autre côté positif au modèle financier gouvernemental qui régit la GRC, est la possibilité, pour certaines technologies stratégiques, d'utiliser une voie alternative des règles d'acquisition standards (appel d'offres, achat canadien prioritaire, etc.) en utilisant les dépenses secrètes ou des appels d'offres limités à des fournisseurs uniques. Et quelques technologies d'identité judiciaire peuvent entrer dans cette catégorie particulière. Mais il

est évident qu'il s'agit d'une procédure d'exception qui ne s'applique que très rarement.

Au Yang correspond inévitablement un Yin, selon la philosophie chinoise... Donc, voyons en quoi consiste ce Yin. Tout d'abord, on remarque que malheureusement, comme dans tous systèmes d'évaluation technologique, les finances, le prix et le budget sont tous des critères importants du processus d'évaluation. Et, par extension, le budget devient, dans certains cas, selon un gestionnaire, le critère principal de sélection chez certains.

« La GRC est comme la plupart des autres corps policiers, et ses gestionnaires sont responsables des achats qu'ils font. Malheureusement, certains gestionnaires favorisent, à cause de cette responsabilité, l'immobilisme. Ils favorisent parfois le coût aux résultats. Ce qui fait que dans certains cas, nous utilisons des appareils dépassés qui fonctionnent dans un cas sur quatre, dans le but d'épargner le coût d'achat de nouvelles technologies permettant d'atteindre des résultats dans trois cas sur quatre... »

Pour revenir au Yin et au Yang, dans la philosophie chinoise, on soutient que l'un ne va pas s'en l'autre. Nous allons donc poursuivre avec un exemple de technologie très révélateur qui nous fut expliqué et qui présente des aspects positifs et négatifs relativement aux finances. Il s'agit de l'acquisition, par la GRC, d'un appareil laser pour la détection de traces sur la scène de crime. Depuis plusieurs années, l'IFIS-PS souhaitait évaluer le laser en tant que lumière d'identité judiciaire. Cependant, les lasers sont très onéreux à l'achat, et ce dernier ne parvenait jamais à devenir une priorité budgétaire pour pouvoir faire les tests nécessaires.

En février 2002, un événement extraordinaire changea la donne. À ce moment débuta ce qui fut qualifié comme l'enquête sur le plus grand

meurtrier en série du Canada, Robert Pickton, connu aussi sous le nom « The Pigfarm Killer » (Cameron, 2007). Cette enquête concernant le meurtre de plus de vingt femmes de la région de Vancouver présentait des scènes de crime d'une envergure considérable. Pour exploiter ces scènes gigantesques, dans un souci d'utiliser la meilleure technologie disponible, un budget spécial fut débloqué pour faire l'acquisition, sans processus d'évaluation officielle de la GRC, d'un laser portatif pour l'événement « Pigfarm ». Ainsi, l'évaluation serait faite directement sur le terrain, sans tests préliminaires dans le laboratoire d'Ottawa.

« With « Pigfarm », a portable laser has been acquired with the special budget and they could make tests directly in the field, jumping over the lab tests... But it gives the opportunity to try it. Otherwise, we wouldn't have gotten the chance to try it at all. [...] the result of this "on the field" assessment lead, finally, to more acquisitions in other regions. »

Donc, ce budget spécial a eu un effet bénéfique sur l'évaluation des technologies. Mais d'un autre côté, cette évaluation partielle, en urgence, directement sur le terrain, aurait pu être évitée si les finances n'avaient pas empêché l'évaluation du laser portatif.

Cet exemple nous montre bien la dualité de l'influence des finances dans ce processus.

Opinions relatives aux délais d'évaluation des technologies

L'évaluation des technologies, malgré toute la bonne volonté du monde, demeure un exercice qui prend du temps. Parfois, le processus est trop long, d'autres fois, il offre un délai raisonnable, mais personne ne demeure indifférent au temps d'attente. Dans cette optique, un délai raisonnable

n'est pas une donnée fixe et connue. Le délai optimal, peu importe l'évaluateur et l'organisation pour laquelle il travaille, demeure tributaire de la complexité de la technologie, de l'adaptabilité de cette dernière au milieu policier, de l'urgence du moment, des ressources disponibles, etc.

Dans ce cas particulier, la logique fut respectée. En effet, la fréquence de commentaires négatifs concernant le délai d'évaluation est beaucoup plus importante que celle concernant les commentaires positifs, et ce, autant pour la GRC que pour l'OPP. D'ailleurs, lorsqu'on pousse l'investigation plus loin en utilisant la matrice de fréquence de QDA Miner, on remarque que, pour l'OPP et la GRC, dans 31 % des cas où le sujet exprimait qu'il devrait y avoir une modification du processus établi (n=29), la raison principale de cette volonté était le temps d'attente trop long (n=38) avant d'obtenir la technologie sur le terrain. Au niveau de la GRC, plus particulièrement, on trouve que 78,9 % des commentaires relatifs au temps (n=19) étaient négatifs (voir Figure 10, page 90).

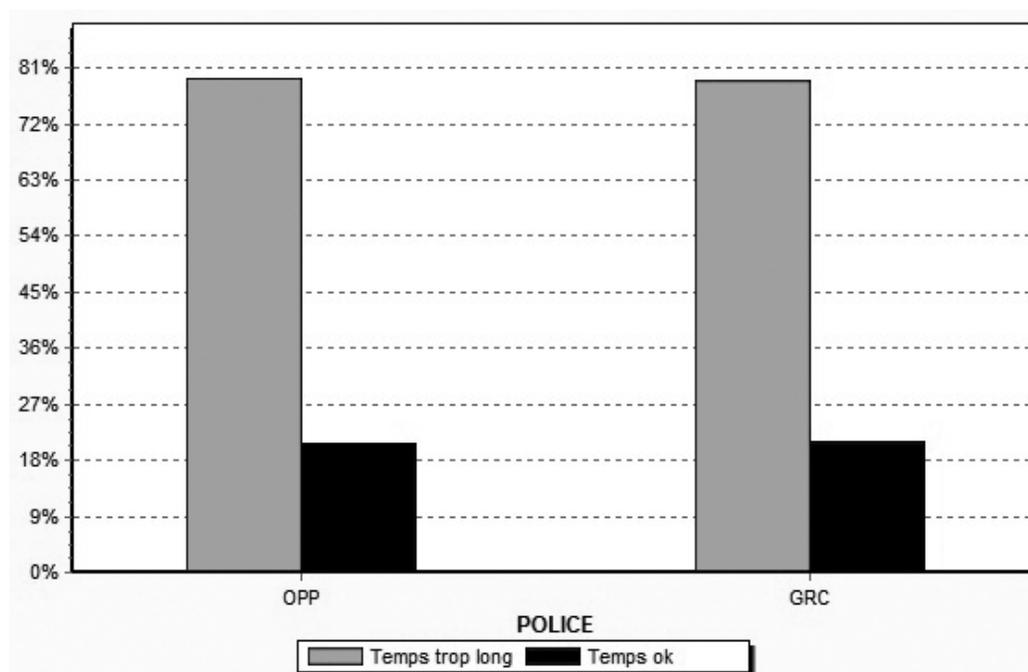


Figure 10: Pourcentage de fréquence des codes signalant un délai d'évaluation des technologies trop long ou acceptable par corps policier

Le thème qui revient le plus souvent chez les membres de la GRC, c'est la possibilité de sauver du temps, de rendre le processus plus rapide.

« Comme ça faisait des années que ce produit existait sur le marché, et que différents autres corps policiers avaient vérifié son efficacité sur le terrain, ce n'était pas un luxe que la GRC l'adopte. [...] j'aurais voulu l'avoir plus vite sur le terrain. »

Il ne faudrait pas seulement accélérer le processus d'évaluation, mais également le processus d'acquisition. Puisqu'en plus du temps requis pour évaluer un produit, un sujet nous confirmait qu'il faut passer par le long processus d'acquisition et d'appels d'offres du gouvernement fédéral.

Mais qu'est-ce qui explique ces fameux délais? Du point de vue des évaluateurs, c'est un processus nécessaire, malgré tout.

« The evaluation is sometimes slow, we are almost too careful before approving a technology, but we should be like that because that usually means large expenses all around RCMP [GRC]. I would speed up the process... but I really don't know how I could do it without taking too much risk... »

Mais, malgré ce qu'on pourrait croire, les utilisateurs sont très au fait de cette situation, et ne blâment pas directement les évaluateurs pour les délais d'évaluation, mais plutôt le processus et les règlements qui l'entourent.

« Ils [évaluateurs] n'ont pas assez de ressources humaines pour subvenir à la demande, ce qui occasionne des délais... De plus, la Force [GRC] n'a pas tendance à prendre position rapidement sur des produits et technologies. »

C'est donc ainsi que les membres de la GRC perçoivent les délais d'évaluation selon leur processus.

Tableau synthèse

Une synthèse des différents points positifs et négatifs soumis par les membres de la GRC lors de l'entrevue est présentée dans le Tableau II à la page 92.

	Points positifs selon l'opinion des membres	Points négatifs selon l'opinion des membres
Appréciation globale	<ul style="list-style-type: none"> • Apprécié par les membres 	
Processus	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'un comité d'évaluateur • Implication des utilisateurs, évaluateurs et gestionnaires • Personnel permanent d'évaluation • Évaluation proactive • Collaboration partenaires externes 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de connaissance des utilisateurs • Manque de communication avec les utilisateurs quant à la possibilité de participation au processus • Beaucoup de paperasse impliquée
Aspects financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Planification de l'obsolescence • Possibilité : budgets spéciaux, dépenses secrètes, surplus budgétaire de fin d'année 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitation par les prix et le budget • Les règles fédérales sont souvent très restrictives
Délais		<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation et acquisition souvent trop longue
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Standardisation des technologies • Favorise l'adaptation lors de transfert de personnel d'une région à l'autre • Obtention de meilleurs produits • Donne bonne crédibilité 	

Tableau II: Tableau synthèse des points positifs et négatifs de l'évaluation des technologies selon les membres de la GRC

Appréciation de la stratégie déployée à l'Ontario Provincial Police

Opinions générales

Tel que démontré par la Figure 8 en page 82, nous avons remarqué une fréquence de 70,1 % des commentaires faits par les membres de l'OPP (n=67) qui étaient positifs vis-à-vis leur système d'évaluation des technologies. Ceci montre bien leur appréciation du système en place.

« I think our process as already evolved a lot in the last six years. Now, it's not a regional purchase anymore; we have evolved to a more provincial view of purchase. Situations where a region buys a new technology that has been used in another region for years are finished. We are now all on the same page. [...] the system renders more accountability on purchases that really work. »

Ce qui ressort beaucoup des entrevues avec les membres de l'OPP, c'est à quel point ces derniers apprécient le processus d'évaluation des technologies de par son efficacité, son côté ouvert, qui permet de prendre de bonnes décisions pour l'organisation. C'est également, pour eux, un signe que la direction les appuie dans leur volonté d'évoluer et de faire avancer leur domaine d'expertise.

Dans d'autres cas, c'est le côté « protection » que procure ce processus qui les rassure.

« We have specialists in different fields [...] It allows us to make sure that the seller is not giving us false information on the product or the science behind it. »

Mais, d'une façon ou d'une autre, ce qui est bien, selon un gestionnaire interrogé, c'est qu'une acquisition de technologie faite dans les règles de l'art, suivant une évaluation solide, influence le moral de tout le département.

« [...] even if it's not effective as we speak (we still need to install it), it has an effect on the morale of the troop; they are very happy with this new acquisition! »

Par contre, il existe certains petits points moins positifs. En effet, comme les spécialistes et le comité doivent faire le travail d'évaluation à temps perdu, il semble parfois qu'on manque de temps pour tout faire.

« The main problem is that we are so busy answering service calls that, sometimes, we don't have the time to do the research that we would want to... and it could be frustrating. »

D'ailleurs, cette absence de personnel d'évaluation permanent cause une autre problématique.

« [...] assessment is usually done when we need it and not before we need it. We seem unable to do continuous research for technology assessment and evolution. It's done more on the side because we are loaded with the operational side of our job. We are more reactive than proactive. »

Ce qui remet à l'avant-plan le manque de vigie technologique en l'absence d'un employé dédié à la tâche. Le travail opérationnel prenant souvent le dessus sur toutes autres activités de veille technologique.

Pour finir, les membres de l'OPP ont souligné, tout comme l'avaient fait leurs homologues de la GRC, l'imposante paperasserie nécessaire lors de la production d'évaluation des technologies, ce qui est une tâche longue et

ardue donc, par définition, négative pour bien des gens. Mais cette dernière demeure justifiée et très logique, puisqu'elle permet un contrôle décisionnel, une responsabilisation de chacun, la conservation d'une trace des actions posées, tout en favorisant une gestion du risque et du savoir (Ericson & Haggerty, 1997).

Opinions relatives aux finances

La démonstration de la faible différence entre la fréquence de commentaires négatifs et positifs concernant les finances pour l'évaluation des technologies (Figure 9, page 86) montrait un pourcentage de 56,4 % de commentaires (n=39) positifs au niveau de l'OPP. Donc, certains points financiers sont favorables à l'OPP.

C'est d'ailleurs le cas des budgets spéciaux et des fins d'année financière. Parfois, il est possible de récupérer des surplus budgétaires, à la fin de l'année fiscale, afin de faire l'acquisition de technologies coûteuses, normalement hors de prix. Il existe également, comme à la GRC, des budgets pour événements particuliers.

« [...] special budget on big event. At that time, the government opened up the budget to make money available because of this big event. Then, we managed to buy some material that was on our wish list and that was needed for the event and that we haven't been able to purchase until now. »

Autrement, le processus standard d'acquisition du gouvernement de l'Ontario s'applique.

« If a technology is less than 5 000 \$, the manager could do it by himself. Over 5 000 \$ and less than 25 000 \$, he must have some different quotes and make a choice from them. More than 25 000 \$, it should go through a bidding offer from the government. It involve a high level of approval (ministerial approval needed when big money is involved). »

Ces règles peuvent devenir une restriction majeure pour l'acquisition des technologies.

« The funding is always the big stopping point because we are a provincial body. It limits the implementation of technologies even if it's really a necessity. »

Les finances peuvent également, selon les sujets interviewés, favoriser le contrôle budgétaire. Ainsi, les gestionnaires sont reconnus responsables de leurs dépenses, et un grand soin est pris, lors de l'évaluation, pour s'assurer de cerner tous les aspects financiers de l'acquisition, passant par l'entretien récurrent jusqu'à la planification de l'obsolescence du produit.

Nous avons donc une situation qui favorise l'incertitude au niveau des finances pour faire l'acquisition des technologies.

« Funding is now open, which is great! But it could be closed at any time... It always depends on what will be the decision of the management at the top of the pyramid. »

Mais même en mettant l'incertitude de côté, il n'en demeure pas moins que, parfois, il est difficile de faire passer une technologie dispendieuse, mais nécessaire, au niveau du département des achats.

« They have to fight sometimes against bureaucrats who think only in a budgetary manner, without knowing what it is for and why it costs so much. »

Il faut savoir, par contre, que la police est souvent victime, en tant qu'organisme gouvernemental, d'augmentation des prix, qui ne se justifie que par le mot « forensic » ajouté au bas de l'étiquette. Il s'agit souvent d'une situation d'oligopole qui n'est pas toujours en faveur des finances de la police.

« [...] can't see more company that could do it and where else this product is available, so we have to pay a large price for the technology without any logical reason. »

En effet, un marché oligopolistique est un marché dominé par un petit nombre de vendeurs (ou producteurs) (Stiglitz, Walsh, & Lafay, 2007). Sans faire le procès des compagnies qui vendent les produits d'identité judiciaire, nous pouvons affirmer qu'elles achètent et convergent vers un nombre très réduit de producteurs de technologie. Comme les technologies utilisées en identité judiciaire sont souvent des adaptations de produits réguliers (produits à grande échelle), nous pourrions nous attendre à ce que ces derniers aient un faible coût. Cependant, il n'en est rien, puisque le milieu de l'identité judiciaire nécessite des adaptations spécifiques aux produits qui limitent ainsi le nombre de producteurs potentiels. Le coût de production n'est pas vraiment supérieur pour le produit dit « forensic », mais la faible demande ne suffit pas à justifier la production des produits à grande échelle. De plus, le bassin d'acheteurs de ce produit spécifique étant limité, les prix sont donc fixés à la hausse. Le besoin du produit étant présent, mais le produit étant rare, la valeur d'usage du produit augmente, ainsi que le prix. Donc, la police paie plus cher un produit marqué « forensic », pour des spécificités nécessaires, mais mineures, qui occasionnent peu de frais au producteur, mais qui se traduisent par des frais d'acquisition exhaustifs.

Finalement, il semble que les finances peuvent induire, grâce au processus provincial d'acquisition, des délais pouvant devenir catastrophiques.

« [...] the delays, especially when big money is involved, could be a problem. In fact, it could take two years to actually get the technology, and, by this time, we could have lost the money to buy it, or even worse, buy a out of date technology. »

Opinions relatives aux délais d'évaluation des technologies

Parlant de délais, en se basant sur la Figure 10 de la page 90, on remarque que la fréquence des commentaires (n=29) soulignant la trop grande lenteur du processus d'évaluation est de 79,3 % à l'OPP. C'est donc dire qu'il s'agit d'une situation qui déplaît aux membres interrogés.

Mais est-ce qu'à cause de ces délais, nous devrions mettre l'évaluation des technologies de côté? Un gestionnaire nous confiait que :

« [...] at the same time, the process asks us to show why we absolutely need this technology; so the longer the time needed to show it, the slower we can acquire good technology, but also the lower we will acquire bad technology and gizmo that will be forgotten on an old shelf... »

De plus, il s'agit d'une étape des plus importante de prévision.

« The projects of new technology are evaluated to predict, down the road, how far we could go with it. We are then preparing for the obsolescence of the technology which will influence the cost analysis upon replacement time. »

Considérant tous les commentaires positifs des membres de l'OPP envers leur processus d'évaluation et l'efficacité avec lequel il donne de bons

résultats, pourquoi garder sous silence les longs délais? Selon un évaluateur, c'est parce que le processus en soi n'est pas vraiment en cause en ce qui a trait au long temps d'acquisition des technologies. En effet, un certain temps est requis pour évaluer ces dernières. Mais cela demeure un temps raisonnable.

« the most time consuming part between the assessment and the buying process is the buying process itself... with all the provincial buying rules... On their side, municipal police could go with the buying process following a police chief approval, which is more easy to obtain than a ministerial approval... »

Donc, le débat sur la longueur relèverait davantage du processus suivant l'évaluation des technologies. Mais les problématiques reliées à ces trop longs délais demeurent très importantes.

« The big problem we have is that technology changes so fast that we don't even get the time, in some cases, to buy the device before it's off the shelves... »

La longueur indue de l'évaluation et acquisition des nouvelles technologies demeure donc un point négatif récurrent qui semble être généralisé au sein des corps policiers fédéraux et provinciaux. La section suivante nous informera davantage au sujet de la Sûreté du Québec.

Tableau synthèse

Une synthèse des différents points positifs et négatifs soumis par les membres de la GRC lors de l'entrevue est présentée dans le Tableau III en page 100.

	Points positifs selon l'opinion des membres	Points négatifs selon l'opinion des membres
Appréciation globale	<ul style="list-style-type: none"> • Très apprécié par les membres • Symbole support de la direction 	
Processus	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'un comité d'utilisateurs et de gestionnaires • Implication des utilisateurs, évaluateurs et gestionnaires • Bonne connaissance des utilisateurs • Bonne communication 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation faite à temps perdu • Pas personnel permanent d'évaluation • Évaluation réactive • Beaucoup de paperasse impliquée • Pas collaboration externe
Aspects financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Planification de l'obsolescence • Possibilité de budgets spéciaux • Possibilité surplus budgétaire de fin d'année 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitation par les prix et le budget • Les règles provinciales sont souvent très restrictives
Délais	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation raisonnable 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition trop longue
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Standardisation des technologies • Favorise l'adaptation lors de transfert de personnel d'une région à l'autre • Protection contre les mauvaises technologies 	

Tableau III: Tableau synthèse des points positifs et négatifs de l'évaluation des technologies selon les membres de l'OPP

Appréciation de la stratégie déployée à la Sûreté du Québec

Dans le cas de la Sûreté du Québec, l'auteur se prononcera sur la situation qui prévaut à la Sûreté du Québec après avoir procédé aux analyses des données recueillies lors de l'observation participative.

Opinions générales

Comme nous avons pu le constater dans la section du processus, la SQ utilise les services d'un seul évaluateur pour évaluer les nouvelles technologies. Il s'agit d'une ressource permanente qui ne fait que de l'évaluation de technologie, au même titre que les évaluateurs de la GRC.

Lorsqu'on discute avec les membres de la SQ concernant l'évaluation des technologies, ces derniers sont très heureux de la façon dont le système fonctionne. L'avantage que les membres basés à Montréal possèdent, c'est la proximité avec l'évaluateur de technologie. Ils peuvent, plus facilement, avoir accès à l'information. L'évaluateur devient, pour eux, une référence à consulter au besoin. Au sein des utilisateurs à l'extérieur de la région de Montréal, il existe aussi ce lien avec l'évaluateur, mais il est moins fort. Le contact ne se fait pas directement en face. Il s'agit surtout de communications téléphoniques, ce qui rend la relation moins personnelle. Mais peu importe le lien qu'ils entretiennent avec l'évaluateur, ce que les utilisateurs convoitent le plus, c'est d'obtenir les meilleures technologies, le plus vite possible, pour de meilleurs résultats. Ils apprécient le mode d'évaluation proactive que la SQ fait des nouvelles technologies, ce qui est un constat très positif pour l'institution québécoise.

De son côté, l'évaluation en soi apporte une standardisation au niveau du matériel acheté pour la province. Comme la GRC, ceci favorise l'adaptation des utilisateurs d'un district à l'autre. Par contre, on remarque, suivant l'organisation hiérarchique du déploiement du SIJ, que malgré que le matériel soit le même, il existe des différences régionales sur l'utilisation de ces dernières. Ces différences sont vouées à disparaître dans un avenir rapproché, puisque les SIJ seront tous regroupés sous l'égide d'un seul service provincial suite à la grande réorganisation des Directions de la Grande fonction des enquêtes criminelles. Mais lors de l'observation participative, le fait que les différents SIJ relevaient de gestionnaires indépendants ne favorisait pas la standardisation de l'utilisation des technologies. Heureusement, l'acquisition des technologies était centralisée, donc tous les districts possèdent les mêmes appareils.

Si on compare la méthode utilisée à la SQ à celles de l'OPP et de la GRC, on remarque qu'un point commun demeure immuable : l'abondance de paperasse à remplir dans le cadre d'une évaluation. L'avantage du processus de la SQ, c'est qu'il ne requiert pas l'utilisation de formulaire prédéterminé afin de faire une requête d'évaluation. En effet, les proposeurs doivent faire leur requête verbalement ou à l'aide d'un courriel succinct, directement au gestionnaire en charge ou à l'évaluateur. Ceci favorise l'accélération du processus d'évaluation, mais s'accompagne également d'un effet pervers. Cela diminue la paperasse pour les utilisateurs et autres proposeurs, mais accroît le fardeau de travail de l'évaluateur. Les proposeurs n'ayant pas à justifier et étayer leur demande d'évaluation, il arrive que certaines demandes soient fondées sur de l'information non validée, et parfois loufoque. Par exemple, l'évaluateur a déjà dû, par le passé, faire des démarches afin d'évaluer la pertinence d'une technologie, présentée dans un journal grand public, permettant

d'identifier les criminels par leur odeur selon la science de l'odorologie. Pendant que l'unique évaluateur était occupé sur ce dossier venant d'un haut gestionnaire, les autres dossiers d'évaluation ne progressaient pas. Évidemment, il s'est avéré que cette méthode présentait plusieurs lacunes et n'était pas suffisamment solide pour résister au processus d'évaluation de la preuve de nos tribunaux canadiens. Mais cette recherche aurait pu être rejetée dès le départ par l'utilisation d'un formulaire de soumission qui aurait mis au jour des lacunes évidentes de la méthode proposée. Dans l'éventualité où un formulaire de mini-PTA eut été requis, peut-être que ce mandat n'aurait jamais vu le jour. Mais malgré cette absence de formulaire de soumission, pour ce qui est du reste du processus, une papperasse intensive de justification est requise aussi à la SQ afin d'appuyer la décision des gestionnaires pour la prise de décision. Les documents d'évaluation seront utilisés par les gestionnaires pour la prise de décision, mais ils seront également soumis à l'État Major pour l'autorisation d'acquisition, se frayant parfois même un chemin jusqu'au ministère pour justifier l'achat de technologie au prix mirobolant. C'est le parfait exemple de la théorie foucauldienne du panoptisme, où les hauts gestionnaires imposent « une conduite quelconque à une multiplicité humaine quelconque » (Deleuze, 1986) afin d'obtenir un contrôle centralisé et documenté, favorisant la responsabilisation de chacune des parties d'un tout, gérant du même coup les risques inhérents.

Opinions relatives aux finances

Lorsqu'on regarde l'évaluation des technologies sous l'angle financier, on remarque rapidement la forte influence de la conjoncture économique. Bien sûr, puisque l'identité judiciaire est reliée aux enquêtes criminelles, il existe une certaine protection face à la situation générale de l'économie,

mais l'institution de la Sûreté du Québec aussi doit justifier son budget devant l'État, et elle doit aussi jouer avec les aléas de l'économie comme tous et chacun au bout du compte. Donc, le prix et les budgets octroyés deviennent effectivement des critères d'évaluation au niveau des gestionnaires. Il s'agit donc d'une contrainte négative afin de favoriser le contrôle budgétaire.

De plus, la SQ doit compter avec la réglementation provinciale qui diffère selon le prix des technologies, au même titre que l'OPP. Mais il est également possible de permettre certaines acquisitions « hors norme » par l'utilisation de budgets spéciaux et de surplus de fin d'année financière. Dans ce cas, le côté financier devient positif pour faire l'acquisition de technologie qui aurait été trop dispendieuse dans des circonstances normales pour le budget d'opération standard.

Au niveau des acquisitions proprement parlées, la SQ présente un département des achats qui fait spécifiquement ce travail. Il arrive parfois des problématiques à ce niveau. Bien sûr, le rapport d'évaluation sera fréquemment envoyé avec la demande d'acquisition pour expliquer le besoin spécifique. Par contre, les acheteurs, qui sont de bonne volonté, vont parfois tenter de faire des économies en utilisant des voies alternatives qui seront infructueuses. Par exemple, une requête d'acquisition avait été faite pour un produit qui détecte les empreintes digitales sur le côté collant des rubans adhésifs. Le produit avait été soumis aux achats avec une proposition d'un fournisseur X. Par contre, la requête du produit a été faite à un autre fournisseur Y qui fait affaire souvent avec la SQ à faible prix. Ce dernier a informé les achats que le produit était en rupture de stock indéfiniment. Après vérification, nous avons su que ce fameux fournisseur Y ne pouvait pas obtenir le produit, puisque le fournisseur X était devenu fournisseur unique au Canada.

Donc, si les achats avaient tenu compte de la suggestion, ils auraient pu faire l'acquisition du produit dans un délai raisonnable. Ceci aura donc, pour une question de sauver quelques dollars potentiels, ajouté un délai de près de trois mois à l'acquisition en question. On voit donc que parfois, le financier et le temporel sont interreliés.

Opinions relatives aux délais d'évaluation des technologies

Parlant de temporel, les membres de la SQ ne sont pas différents de leurs collègues fédéraux et provinciaux. Ils veulent toujours leur technologie plus vite. Parfois, l'évaluation peut être plus longue que l'auraient souhaité les utilisateurs. Mais, ayant seulement qu'un évaluateur, le manque de ressources peut expliquer ces délais lorsque les mandats se font très abondants. Mais rarement les utilisateurs font-ils des remarques négatives sur le délai d'évaluation des technologies, étant très au fait que le processus d'acquisition est souvent le coupable. Dans ce processus, il existe trois points où les délais s'allongent.

Le premier point est au niveau de l'approbation des gestionnaires. Sachant qu'avant d'aller de l'avant avec n'importe quelle technologie, cette dernière doit passer par l'évaluation et une décision du gestionnaire, est-ce souhaitable de faire un rapport d'évaluation complet de la technologie ou faudrait-il favoriser l'utilisation de résumé corporatif? Le dilemme est intéressant puisque le résumé corporatif permet de mettre le doigt facilement sur les conclusions de l'évaluation, mais ne permet pas une transmission aussi efficace des raisons expliquant la recommandation de l'évaluateur. Et comme les gestionnaires souhaitent être aux faits des raisons, en détail, afin de pouvoir défendre une position devant les hauts gestionnaires, il semble évident que le rapport soit de mise. Par contre,

les gestionnaires, comme les hauts gestionnaires, ont un emploi du temps chargé. Ils n'ont donc pas beaucoup de temps pour lire. Le résumé corporatif accélérerait la lecture et l'approbation, théoriquement, mais ne satisferait pas toujours les gestionnaires, ce qui occasionnerait des délais de justifications supplémentaires. De son côté, le rapport complet occasionne déjà des délais d'approbation par sa lecture plus longue. On réalise alors qu'on entre dans une boucle sans fin qui pourrait être résolue par la production des deux types de rapport, mais cela augmenterait le temps d'évaluation des technologies pour raccourcir le temps d'approbation.

Outre le deuxième point qui relève des délais pouvant être occasionnés par le département des achats pour limiter les coûts ou tout simplement à cause d'un trop grand nombre de requêtes, il existe également un troisième point qui peut être majeur dans certains cas. Lorsque la dépense est importante, cette dernière doit se conformer aux exigences provinciales d'acquisition. Ceci résulte souvent par des demandes spéciales au Ministère de la Sécurité Publique afin d'obtenir les fonds nécessaires pour faire l'acquisition de technologies majeures. Sachant qu'il existe plusieurs organismes gouvernementaux au sein du ministère, qui sont potentiellement des demandeurs d'argent supplémentaire, que la Sûreté du Québec fait l'acquisition de technologies particulières aux spécifications parfois nébuleuses pour un fonctionnaire non spécialisé dans le domaine, on peut percevoir les raisons qui expliquent que les délais soient très longs pour l'acceptation de l'octroi de tel budget. Le tout sans parler des appels d'offres qui doivent suivre cette approbation et tout le processus gouvernemental d'acquisition. Bref, il s'agit d'une situation que partagent la SQ, l'OPP et la GRC et dont il n'existe probablement aucune solution, étant dans un système de dépense publique.

Tableau synthèse

Vous trouverez ici une synthèse des différents points positifs et négatifs selon les informations recueillies lors de l'observation participative et différentes discussions avec les intervenants. Le tout est présenté dans le Tableau IV en page 108.

	Points positifs selon l'opinion des membres	Points négatifs selon l'opinion des membres
Appréciation globale	<ul style="list-style-type: none"> • Très apprécié par les membres 	
Processus	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation proactive • Implication des utilisateurs, évaluateurs et gestionnaires • Bonne connaissance des utilisateurs • Personnel permanent d'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de comité d'évaluation • Un seul évaluateur (ressources) • Beaucoup de paperasse impliquée • Pas collaboration externe
Aspects financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Planification de l'obsolescence • Possibilité de budgets spéciaux • Possibilité surplus budgétaire de fin d'année 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitation par les prix et le budget • Les règles provinciales sont souvent très restrictives
Délais	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation raisonnable 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition trop longue
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Standardisation des technologies • Favorise l'adaptation lors de transfert de personnel d'une région à l'autre • Obtention de meilleurs produits 	

Tableau IV: Tableau synthèse des points positifs et négatifs de l'évaluation des technologies à la SQ

Chapitre V – Recommandations : les protagonistes prennent la parole

« Améliorer le présent sans faire la satire du passé »⁶

Maintenant que nous avons pu décortiquer le fonctionnement de l'évaluation des technologies au sein de la GRC, de l'OPP et de la Sûreté du Québec, ainsi que ce qu'en pensent les gens impliqués dans le processus, ce chapitre traitera d'un autre aspect abordé avec les différents intervenants. En effet, nous pourrions explorer les recommandations faites par les membres de la GRC et de l'OPP lors des entrevues vis-à-vis le processus qui a cours dans leurs corps policiers respectifs. Au niveau de la Sûreté du Québec, certaines recommandations seront faites par l'auteur selon les observations faites sur le terrain.

Au niveau de la Gendarmerie Royale du Canada

Dans le cas de la GRC, nous savons que l'évaluation est centralisée à Ottawa, qui propose ensuite un produit recommandé pour les sections d'identité judiciaire du pays. Cependant, selon les opinions de certains, il arrive que certaines réalités régionales puissent ne pas correspondre au profil du produit suggéré. Un gestionnaire nous a proposé une solution qui pourrait être riche de sens pour les évaluateurs.

⁶ Citation de Francis Bacon

« [...] il serait aussi intéressant que l'unité de recherche d'Ottawa puisse donner une liste des trois meilleurs choix approuvés par la GRC, lorsque c'est possible, au lieu qu'un seul appareil recommandé spécifiquement... Cela permettrait d'adapter la recommandation aux réalités régionales plus facilement. »

Il s'agirait donc de faire un classement des trois meilleures technologies disponibles. Ceci pourrait être accompagné des points forts des différents appareils. Il n'y aurait pas vraiment d'impact pour le travail des évaluateurs, seulement une plus grande diffusion des résultats obtenus. Cette solution permettrait également un meilleur contrôle sur les technologies acquises dans les régions où l'environnement est plus particulier.

Par contre, cette suggestion éliminerait partiellement un autre point fort actuel de la méthodologie déployée par la GRC en évaluation des technologies. Puisqu'il n'y aurait plus de recommandations de produit unique, la standardisation de l'appareillage et des technologies dispersées à travers les différentes sections du Canada ne serait plus uniforme. Nous éliminerions l'avantage que possédaient les membres de la GRC qui pouvaient, avec une recommandation unique de produit, être transférés d'une région à une autre du Canada sans avoir à subir les aléas de la courbe d'apprentissage normale des nouvelles technologies. Il s'agit donc d'une suggestion pouvant avoir des impacts sur l'uniformité des pratiques pancanadiennes de la GRC.

La motivation qui sous-tend cette proposition est très louable, puisqu'il faut comprendre que la GRC a des détachements dans tout le pays et que certains de ceux-ci sont dans des régions très éloignées. Il est évident que la recommandation unique de la GRC se doit d'être applicable à l'ensemble des membres sur le territoire, mais il ne peut pas non plus tenir

compte de toutes les particularités des différentes régions. Par exemple, on nous mentionnait, pour appuyer cette recommandation, un produit permettant de prélever des empreintes de poussière difficilement visibles à l'aide de préleveurs électrostatiques. Le préleveur électrostatique le plus performant était un appareil devant être branché dans une prise de courant standard. Cependant, dans certains détachements éloignés, la majorité des scènes de crime où les policiers devront travailler n'ont aucune prise électrique standard... Il devient donc impossible d'utiliser la technologie proposée par Ottawa. Il faut donc trouver une solution de remplacement valable, bien que moins performante, fonctionnant à l'aide d'un accumulateur.

Au niveau de l'implication des différents intervenants, un membre nous soumettait une suggestion permettant de régler deux problématiques soulevées lors des entrevues. Tel que décrit précédemment, il semble que la GRC ait une problématique concernant la diffusion de la procédure d'évaluation des technologies au sein de ses membres. Plusieurs membres semblent ne pas vraiment savoir en quoi elle consiste et comment s'impliquer davantage dans le processus, malgré un fort intérêt. Évidemment, il faudrait publiciser concrètement l'information sur le processus à l'interne au sein des membres en identité judiciaire afin de détruire ce dogme de la boîte noire qui mine l'opinion de plusieurs face au processus. Mais un membre ajoutait également une proposition pertinente.

« [...] je crois qu'il faudrait impliquer davantage les gestionnaires régionaux et les membres du terrain dans le processus, en implantant un système de rotation des sections. [...] il pourrait s'agir] d'une rotation prédéterminée des sections pour faire l'évaluation et avoir l'avis du terrain »

Cette proposition permettrait la diffusion du processus d'évaluation tout en favorisant l'implication sur le terrain. Elle permettrait de faire d'une pierre d'un coup, tout en rendant l'implication plus facilement disponible aux utilisateurs.

La communication standard tirant partie des instructions et des politiques écrites a une grande utilité pour assurer une bonne connaissance des processus auprès des utilisateurs. Cependant, encore faut-il que ces informations soient facilement accessibles, regroupées dans un endroit unique et, de surcroît, encore faut-il que les utilisateurs aient le temps et/ou prennent le temps de les lire. Il s'agit probablement d'une explication logique au manque de connaissance des utilisateurs de technologie en identité judiciaire à la GRC en ce qui concerne le processus d'évaluation et la possibilité de participer à ce dit processus. Les utilisateurs font face à un fort volume opérationnel, et les efforts sont principalement mis sur la connaissance des politiques ayant une forte tendance opérationnelle, ne laissant que bien peu de temps pour les procédures volontaires. La recommandation d'opter pour une rotation permettrait un contact direct entre les évaluateurs et les utilisateurs/gestionnaires sur le terrain. La procédure ne serait plus enterrée sous une multitude de documents administratifs, mais bien expliquée de vive voix, et même proposée directement aux intervenants, facilitant ainsi la participation et enrichissant du même coup le bassin d'expérience terrain et de visions différentes des technologies.

Dans le domaine des délais liés à l'évaluation des technologies, les utilisateurs sont avides de mises à jour et de nouveautés, mais l'évaluation ne semble pas pouvoir contenter leur appétit. Les délais plutôt longs ne sont pas, selon les utilisateurs, causés nécessairement par l'inaction des évaluateurs, bien au contraire.

« Le problème est qu'il y a trop de volume pour les ressources allouées... [...] Le processus, comme tel, est très bon. La problématique, selon moi, relève davantage d'un manque de ressources humaines attirées à cette tâche... »

Ainsi, peut-être faudrait-il favoriser l'allocation d'une ou deux ressources supplémentaires pour faire l'évaluation des différentes technologies, surtout que le domaine de l'identité judiciaire continue de s'agrandir et de se complexifier. Ce serait une façon réaliste de réduire l'accumulation de projet d'évaluation et de limiter le temps requis. Ceci éviterait peut-être, aussi, la désuétude prématurée des nouvelles technologies acquises par la GRC.

Cependant, dans un organisme gouvernemental, l'ajout de ressources est très difficile à obtenir. De plus, lorsqu'on parle du domaine policier, les organisations auront tendance à favoriser l'ajout de personnel ayant une incidence directe sur la productivité opérationnelle. Donc, l'ajout de ressource pour une activité d'évaluation des technologies sera sans doute plus difficile à obtenir que l'allocation de nouveaux patrouilleurs pour pallier à un manque dans un détachement donné. Bien sûr, chacun veut obtenir la dernière technologie dans un court délai, afin de profiter de l'avantage que cela lui apporte dans ses opérations sur le terrain. Mais la conjoncture économique difficile et les compressions budgétaires gouvernementales sont autant d'obstacles à cet ajout, que cette ressource supplémentaire serait bénéfique à l'obtention d'évaluation rapide permettant l'acquisition de technologies efficaces et nécessaires.

Pour terminer les recommandations soumises au niveau de la GRC, un gestionnaire nous mettait en garde face à la prolifération des solutions technologiques.

« L'enjeu des technologies est maintenant plus important, mais aussi mieux préparé. L'éducation approfondie des avocats sur l'identité judiciaire fait qu'ils sont plus connaisseurs dans le domaine, donc, les spécialistes en identité judiciaire doivent être mieux préparés à leur faire face. Le but ultime d'une innovation technologique doit être d'aider les membres sur le terrain, et d'être capable de subir l'examen sous le microscope de la Cour. De son côté, le membre doit être au courant des innovations technologiques, car la demande est présente, surtout sur le terrain, à cause de l'éducation (souvent biaisée) du public par la télévision. »

Ainsi, malgré la technicisation rapide de l'identité judiciaire, il ne faut pas perdre de vue que l'utilisateur doit non seulement pouvoir utiliser la technologie, mais il doit également, à cause des besoins de notre système judiciaire, être en mesure de comprendre et de supporter l'utilisation de la technologie devant la Cour.

Au niveau de l'Ontario Provincial Police

Dans le cas de l'OPP, nous avons pu constater qu'ils utilisent un modèle élégant d'évaluation basé sur l'utilisation d'un comité composé d'utilisateurs et de gestionnaires terrains. Cependant, il n'y a aucun évaluateur attribué directement, à temps plein, à l'évaluation des technologies. De plus, les membres du comité font ce travail à temps perdu, entre les besoins opérationnels de l'organisation. Un gestionnaire nous confirmait ce fait.

« There is no Research and Development to do technology assessment task and we must ask our regular guy to do it on their work time, putting aside operational... They don't like it but they understand it is an important work that must be done. [...] We still need more resources to do the research process. »

De plus, comme le comité se compose de gens qui doivent aussi fournir un service opérationnel, le mode d'évaluation est plus réactif que proactif. Nous avons vu que les membres de l'OPP ont soulevé ce point dans leurs commentaires envers le processus. Pour tenter de résoudre ce problème, nous avons eu quelques suggestions. D'abord, la mise en place de ressources spécialisées et permanentes pour l'évaluation des technologies, intégrées au comité d'évaluation, fut présentée.

« [...] A model that researches all sources, using a good committee with the involvement from users, assessors and managers... A committee that look at the need for assessment also, seeking good quotes, and that will merge an assessment of both theory and field trial data. [...] but we must make sure the committee stays manageable... »

« [...] as long as this person [evaluator] has no bias and could be open minded enough... »

« I would say that, to improve it [more], you should make sure you lower the level needed to go from a proposal to the purchase, it would speed up the process. »

Cette recommandation révèle une certaine problématique au sein de l'OPP. Le fait que tous les membres responsables de l'évaluation soient activement engagés dans les activités opérationnelles de l'organisation ne favorise pas la recherche active des nouvelles technologies, et limite aussi le temps alloué à l'évaluation et à l'avancement de l'identité judiciaire. La théorie entourant les méthodes et procédures d'évaluation des technologies est difficilement assimilable à temps partiel, et la forte tendance au mouvement de personnel opérationnel dans les corps policiers ne favorise pas la rétention des connaissances dans ce domaine. Donc, en plus de diminuer le fardeau de certains membres du comité d'évaluation, la recommandation d'ajout d'un évaluateur permanent

permettrait une conservation des connaissances et une transmission du « savoir évaluer » au sein du comité.

Ensuite, l'évaluateur ainsi intégré pourrait favoriser une formation plus formelle sur les nouvelles technologies auprès des membres et maximiser son utilisation au sein du département.

« [...] but training is a big point and more formal training would enhance our efficiency and the maximization of technology use in the field... »

De son côté, un gestionnaire nous informait qu'une des problématiques à laquelle son comité se confrontait fréquemment était la difficulté de trouver de l'information valide sur l'efficacité des technologies. Contrairement au domaine de la santé, où beaucoup d'informations pertinentes sont publiées dans les journaux scientifiques, dans le milieu policier, la majorité des recherches et études demeurent sous forme de littérature grise. La littérature grise est, selon l'AFNOR, tout

« document dactylographié ou imprimé, produit à l'intention d'un public restreint, en dehors des circuits commerciaux de l'édition et de la diffusion et en marge des dispositifs de contrôle bibliographiques » (Comberousse, 1993)

Donc, en terme plus policier, il s'agit de rapports et d'études internes qui ne circuleront jamais dans le public. Pour conclure, ce gestionnaire fait donc le souhait qu'un jour, il y ait un bassin de recherches accessible pour le milieu policier dans ce domaine.

« It would be interesting to have a collaboration between police departments, a place to look at it in that matter... [...] It would be nice to see an area where police could share information on an assessment. That would also be beneficial to small agencies. »

Cette recommandation n'augmenterait pas le fardeau de travail du comité d'évaluation de l'OPP, puisque les rapports produits pour les requêtes d'acquisition pourraient directement, en tant que littérature grise, être versés à un tel collectif. Cela aurait aussi l'avantage de permettre une sorte d'étude de marché des orientations prises par les autres corps policiers pour appuyer les recommandations du comité d'évaluation auprès des gestionnaires responsables de l'acquisition.

Au niveau de la Sûreté du Québec

Lorsqu'on compare le modèle de fonctionnement de l'évaluation des technologies de la Sûreté du Québec au modèle théorique, on remarque rapidement que la SQ ne compte sur aucun comité d'évaluation. Il serait sûrement très utile de créer un tel comité au sein de l'identité judiciaire, mais il faudrait, pour cela, mobiliser les gestionnaires sur cette question. Présentement, les gestionnaires sont satisfaits des évaluations sous forme de rapport, leur permettant de prendre connaissance de l'information selon leur disponibilité. Si les gestionnaires faisaient partie intégrante d'un comité d'évaluation, leur manque de disponibilité pourrait ralentir considérablement le processus. C'est pourquoi il est suggéré à la SQ de créer un comité d'évaluation composé d'un évaluateur et de deux ou trois utilisateurs. Lors de l'évaluation, l'évaluateur est à même, de par sa position hiérarchique qui le relie directement aux gestionnaires, de tenir compte de certains impératifs financiers et budgétaires. Lorsque l'évaluation en comité est terminée, le rapport d'évaluation pourrait être soumis aux gestionnaires, de la même façon que le font les membres de l'OPP. Ce serait une façon élégante d'intégrer les trois intervenants principaux.

Pour ce qui est des utilisateurs faisant parti du comité, ces derniers seraient chargés de faire les tests sur le terrain avec la technologie à évaluer. Dans le cas où la technologie est dispendieuse, ils pourraient la tester à tour de rôle. Et afin de diminuer le fardeau des utilisateurs, qui doivent, de leur côté, poursuivre également leurs activités opérationnelles, il pourrait y avoir une rotation des utilisateurs des différents districts, tel que suggéré par les membres de la GRC. Présentement, les tests sur le terrain sont majoritairement faits par les utilisateurs des régions de Montréal et Québec. Avec le système de rotation, les utilisateurs de toutes les régions se sentiraient davantage impliqués dans le processus, ce qui aurait pour effet d'accroître leur adhésion envers la nouvelle technologie. Il faudrait également, avec un processus comme celui-ci, prévoir un système de retrait, au choix, pour les utilisateurs n'ayant pas d'intérêt à participer ou, tout simplement, dans le cas où de gros dossiers opérationnels sont en cours dans leur région, les empêchant de réserver du temps à cette activité.

Par la suite, si une augmentation du volume d'évaluation des technologies est constatée, il faudra s'assurer de pouvoir augmenter le nombre de ressources attirées à l'évaluation permanente des technologies. L'ajout d'un autre évaluateur, suivant une telle augmentation, permettrait au processus de demeurer efficace et rapide. Ainsi, deux comités pourraient être formés, au lieu d'un seul, et les technologies pourraient être divisées également entre les deux.

Finalement, l'idée du gestionnaire de l'OPP est excellente, au niveau d'un centre d'échange global de littérature grise sur l'évaluation des technologies dans la police. Si un tel centre existait, il faudrait impérativement que le SQ adhère à ce système, autant pour partager sa propre littérature grise que pour s'informer de la littérature grise des autres

corps policiers. Il est vrai que l'information d'évaluation est souvent très difficile à trouver et un tel centre pourrait sûrement permettre de faciliter un peu la tâche des différents intervenants.

Bien sûr, il pourrait sembler plus utile de s'appuyer plutôt sur une intensification de la littérature scientifique ouverte, disponible à tous selon les critères de production des connaissances scientifiques, qui aurait pour avantage de faciliter une harmonisation des pratiques. Cependant, il faut garder à l'esprit que les corps policiers ont une très faible tendance à la publication des résultats de leurs études. On favorise beaucoup plus les rapports internes qui tiennent compte uniquement des besoins de l'organisation, et on porte très peu d'attention à l'applicabilité externe. Le principe des publications scientifiques demeure la révision par les pairs et requiert l'écriture dans une forme spécifique et rigide qui ne répond pas nécessairement au besoin du corps policier dans sa prise de décision. On favorise donc la production de littérature grise, et l'écriture d'articles scientifiques n'est généralement pas encouragée puisqu'il n'offre aucun avantage au corps policier. Il existe d'ores et déjà plusieurs journaux scientifiques qui permettent la publication d'évaluation de technologie au niveau policier, mais il semble que ce genre d'articles demeure très faible. Et nous remarquons aisément que la majorité des publications scientifiques produites dans ces journaux font état des évaluations ayant permis l'acquisition de bonnes technologies, mettant de l'avant un bon coup du corps policier, mais très rarement la présentation de résultats montrant une technologie inadéquate, décevante ou non mature, pouvant parfois mettre en lumière l'impossibilité ou l'incapacité d'adapter la technologie aux pratiques du corps policier en question, que ce soit par les contraintes budgétaires, les particularités légales, la capacité d'obtenir de bons résultats, etc. C'est pourquoi un collectif de littérature grise permettrait sûrement une plus grande participation, puisqu'aucun effort

supplémentaire n'est requis et chacun peu utiliser l'information selon son degré de confiance en la source... Évidemment, cela demeure à l'heure actuelle une différence fondamentale entre le secteur de la santé et celui de la sécurité publique.

Conclusion

Bien sûr, cette section se veut davantage une compilation de recommandations pour la Sûreté du Québec au même titre que les recommandations faites à l'OPP et à la GRC. Ces dernières ne sont en aucun cas des requêtes obligatoires, ni des solutions dûment testées sur le terrain. Par contre, l'auteur croit que ces dernières sont des pistes de solutions intéressantes qui doivent être prises en considération et qui pourraient aboutir sur la mise en place d'un système d'évaluation des technologies très solide et efficace pour les corps policiers de juridiction fédérale et provinciale.

Chapitre VI – Discussion

Le milieu policier étant de plus en plus submergé par les offres technologiques aguichantes des industriels, la nécessité d'évaluer les nouvelles technologies avant d'en faire l'acquisition n'a cessé de croître. Mais utilise-t-on l'évaluation des technologies à son plein potentiel? De quelle façon aborde-t-on cette problématique? Cette étude a pour objectif la détermination des stratégies et processus d'évaluation utilisés par les grands corps policiers fédéraux et provinciaux du Canada. Ainsi, en approfondissant notre connaissance à ce niveau, nous devenons plus à même de détecter les points positifs et négatifs des différentes méthodologies, ouvrant la porte à une intégration des innovations procédurales positives vers un modèle plus approprié aux réalités et à la culture policière. En définitive, le but ultime demeure d'éviter le plus possible des situations de mauvaise évaluation des technologies ou d'absence d'intégration des technologies au milieu policier, telle que le révélèrent la « Commission Poitras » (Conseil de surveillance des activités de la Sûreté du Québec, 2005) et le « rapport de la vérificatrice générale du Canada » (Bureau du vérificateur général du Canada, 2004) pour la SQ et la GRC.

Nous avons donc sondé les corps policiers à l'étude afin de produire un modèle, le plus fidèle possible, du processus d'évaluation des technologies utilisées. Ceci nous amène ensuite à vérifier si ce processus, selon les sujets interrogés, est adapté à leur milieu, à leurs besoins et à une évaluation efficace et rapide des technologies. On remarque que, de façon générale, les processus, malgré certains points particuliers, répondent bien aux besoins des corps policiers dans lesquels ils prennent place. Mais l'évaluation des technologies demeure un processus qui est

parfois long, et qui ne peut pas toujours faire plaisir à tous les intervenants. Et il demeure également, qu'il est extrêmement difficile, voire même utopique, de croire qu'un processus d'évaluation des technologies puisse être parfait en tout point. Donc cette étude a permis de colliger également plusieurs informations sur les faiblesses des méthodologies, tout en recherchant les recommandations permettant d'améliorer, du moins théoriquement, le processus.

Plusieurs constats importants furent faits à travers le parcours des précédents chapitres. Cette discussion permettra de mettre en lumière ces constats qui devront être pris en considération par les gestionnaires responsables du déploiement de processus d'évaluation des technologies policières. Suite à cette démonstration, les modèles d'évaluation des différents corps policiers ont été comparés au modèle théorique proposé au début de ce mémoire afin de bonifier ce dernier des données empiriques récoltées sur le terrain, ce qui permettra d'avoir un aperçu plus réaliste de la situation. Le chapitre sera conclu par la présentation des limites de l'étude.

Impliquer ou ne pas impliquer... Telle est la question.

Doit-on impliquer tous les différents intervenants dans le processus d'évaluation des technologies? Les utilisateurs devraient-ils prendre une place plus grande? Les gestionnaires sont-ils suffisamment impliqués? Voilà quelques questions auxquelles nous avons obtenu des réponses dans les chapitres précédents. Les sujets des différents corps policiers nous ont clairement présenté leur opinion sur l'implication des gestionnaires et des utilisateurs dans le processus d'évaluation.

Bien que l'implication des utilisateurs est fortement recommandée et favorise l'implémentation plus efficace des technologies dans le milieu (Greenhalgh, Robert, MacFarlane, Bate, & Kyriakidou, 2004; Blume, 1997; McGregor & Brophy, 2005; Dupont, 2004), il faut garder à l'esprit les dires des membres qui soutiennent qu'il faut conserver un équilibre entre l'implication des utilisateurs dans le processus et la surimplication de ces derniers. Comme le disait un gestionnaire de l'OPP, il faut conserver le flux d'informations du terrain dans des proportions contrôlables où cette dernière est pertinente et apporte de l'information nouveau et intéressant pour l'évaluation (Pires, 1997). Dans le cas contraire, la saturation informationnelle est considérée comme étant atteinte. De plus, il faut garder en tête que les utilisateurs sont impliqués également dans les dossiers opérationnels quotidiens du corps policier et ne peuvent se libérer facilement pour participer à ce genre d'activité. Ces derniers sont souvent à la merci des aléas opérationnels du domaine policier. C'est pourquoi l'implication des utilisateurs doit se faire dans le respect de proportions jugées suffisantes, mais tout en s'assurant que chaque utilisateur ayant de l'intérêt envers une telle implication ait le loisir et la possibilité de s'impliquer dans un avenir plus ou moins rapproché.

Dans le cas des gestionnaires, il nous a été démontré que leur implication directe au sein de comités d'évaluation n'est pas toujours commode pour l'avancement des projets d'évaluation. Les gestionnaires ont des emplois du temps très remplis et ne peuvent que rarement se libérer pour des périodes de temps suffisamment longues pour évaluer convenablement une technologie. Le modèle d'évaluation des corps policiers sondés montre bien la compréhension de cet état de fait. Souvent, l'évaluation sera faite entre les utilisateurs et les évaluateurs. Un rapport d'évaluation sera ensuite envoyé au gestionnaire qui aura alors la possibilité d'en prendre connaissance en temps et lieu, selon son horaire. Le gestionnaire

est également, la plupart du temps, en contact étroit avec l'évaluateur, ce qui permettra à ce dernier d'obtenir l'information nécessaire en terme de budget et d'orientation afin d'en tenir compte lors de l'évaluation d'une technologie. Donc, l'idée d'impliquer les gestionnaires au sein d'un comité de gestionnaires distincts qui reçoit le rapport d'évaluation et l'analyse pour déterminer si le projet doit aller de l'avant ou non, est très intéressante pour favoriser leur implication, sans pour autant les accabler du processus d'évaluation proprement dit.

Roulement régulier de l'implication

Cette pratique ne semble pas être officiellement utilisée au sein des corps policiers sondés. Nous savons qu'un gestionnaire de l'OPP l'utilise à sa façon alors que l'idée a également été proposée par un gestionnaire de la GRC, de façon indépendante et sans que l'un et l'autre des parties ne soient au courant que le sujet avait été abordé. Ceci nous montre l'intérêt de cette proposition au sein des gestionnaires policiers. Il est connu que les corps policiers souffrent souvent de manque de ressources pour l'évaluation des technologies (Brady, 1996; Rodriguez, 1995). Les gens qui doivent faire l'évaluation ou qui sont impliqués dans ce processus ne le font pas à temps plein et doivent faire face aux réalités des dossiers et des exigences opérationnelles. Ainsi, il arrive qu'il n'ait pas de temps à consacrer au processus. La rotation au sein des utilisateurs devient donc une solution très intéressante, qui permet à chacun de se sentir impliqué dans le processus, tout en diminuant le fardeau que pourraient devenir les requêtes récurrentes ciblées d'évaluation sur un même utilisateur. Cette solution permet même la présence d'un droit de refus dans le cas de situation opérationnelle ne permettant pas la participation au processus. On favorise, par le fait même, l'adhésion des utilisateurs aux stratégies

d'avancement technologiques tout en leur demandant leur avis sur la solution envisagée. L'inclusion, dans le processus, d'une ressource d'évaluation permanente, permet aussi de conserver un suivi et une connaissance du savoir-faire et du « comment » d'une évaluation des technologies policières.

La puissance du comité

La puissance d'un comité d'évaluation qui permet l'intégration des intervenants clefs au processus d'évaluation favorise la création de groupes de travail multidisciplinaires où chacun bénéficie des connaissances des autres (Golden-Biddle, et al., 2003). C'est pourquoi la mise en place d'un comité d'évaluation composé d'utilisateurs et d'évaluateurs est très importante. Ceci favorise l'intégration des données empiriques du terrain de même que les données théoriques de la science dans l'évaluation afin de broser un portrait plus complet de la situation pour les gestionnaires. Il s'agit donc d'un comité proposant un support-conseil pour les gestionnaires afin de les aider dans la prise de décision éclairée (Smits, Leyten, & Den Hertog, 1995; Vestergaard, et al., 2005). Tel que décrit précédemment, un tel comité pourrait être composé d'utilisateurs qui se joindraient au comité selon le modèle de roulement proposé. Ainsi, les idées de tous et chacun auraient la chance de se faire entendre au sein du comité. En plus des utilisateurs, un évaluateur, qui ferait de l'évaluation de technologies à temps plein, serait aussi membre du comité. Ce dernier posséderait les connaissances nécessaires au bon fonctionnement de l'évaluation ainsi qu'aux objectifs et aux orientations poursuivis par les gestionnaires d'un point de vue technologique. La présence de ces deux groupes au sein du comité permettrait de tenir

compte des faits, des stratégies managériales de la direction, tout en considérant les réalités culturelles, régionales et terrain des utilisateurs.

Principe du chien de chasse... l'évaluation pro-active

Le modèle de chien de chasse proposé par Smits et al. (Smits, Leyten, & Den Hertog, 1995) est en cours d'implantation au sein de la police. L'évaluation proactive est essentielle afin de s'assurer de demeurer au-devant de la technologie, et non seulement de suivre le courant. Nous avons pu remarquer, suite aux descriptions des procédures d'évaluation, que le principe même de pro-activité est directement relié à la présence de personnel permanent en évaluation des technologies. En effet, les ressources permanentes comme les évaluateurs font majoritairement de l'évaluation des technologies. Mais lorsque des projets d'évaluation ne sont pas en cours, ces personnes deviennent alors des porteurs de vigies technologiques, puisqu'ils s'assureront d'avoir les toutes dernières informations technologiques afin de pouvoir répondre rapidement et efficacement aux prochaines requêtes d'évaluation qui leurs seront soumises. Ainsi, la seule allocation d'une ressource permet de favoriser deux points majeurs pour éviter les « Rapport de la vérificatrice générale du Canada » de ce monde et certains points de la « Commission Poitras » : l'évaluation des technologies et la vigie technologique.

Partage interpoliciier

Le partage policier n'étant pas une vertu très répandue (LeBoeuf, 2000), la proposition d'un système central de partage des informations d'évaluation est très intéressante. Nous voyons dans le milieu la formation embryonnaire de coopération interpolicière dans le cadre des enquêtes

communes et de la répression de la criminalité, mais le milieu du PTA ne fait pas encore partie de cette nouvelle réalité. Par contre, les différents corps policiers auraient tout à gagner en brisant les barrières à cause desquelles le développement technologique policier s'effectue en vase clos. La création d'un milieu favorable et sécuritaire permettant cet échange changerait à jamais la face des PTA et influencerait grandement l'avancement de la science judiciaire. Cependant, ce milieu se devrait d'être hautement sécurisé afin de limiter les fuites d'informations pouvant être contenues dans la littérature grise potentiellement partagée.

Bonification du modèle théorique

En tenant compte des différentes réalités rencontrées auprès des différents corps policiers sondés, et en y intégrant les constats précédemment discutés, il nous est possible de bonifier notre modèle d'analyse théorique présenté en Figure 1, page 25 afin qu'il considère encore les technologies individuellement et favorise une vision plus globale de l'évaluation des technologies. Il en résulte un modèle plus robuste, mieux adapté aux réalités empiriques déduites à partir des impressions, jugements et pratiques des interviewés. Ce nouveau modèle intègre les solutions favorisant une évaluation des technologies supérieures en qualité et en synergie avec les intervenants. Il tente également d'éliminer le plus possible les effets indésirables du processus. Le nouveau modèle théorique adapté reflète davantage les résultats obtenus sur le terrain et permet d'entrevoir des pistes de solutions vers une application idéale d'évaluation des technologies mini-PTA (voir Figure 11, page 128)

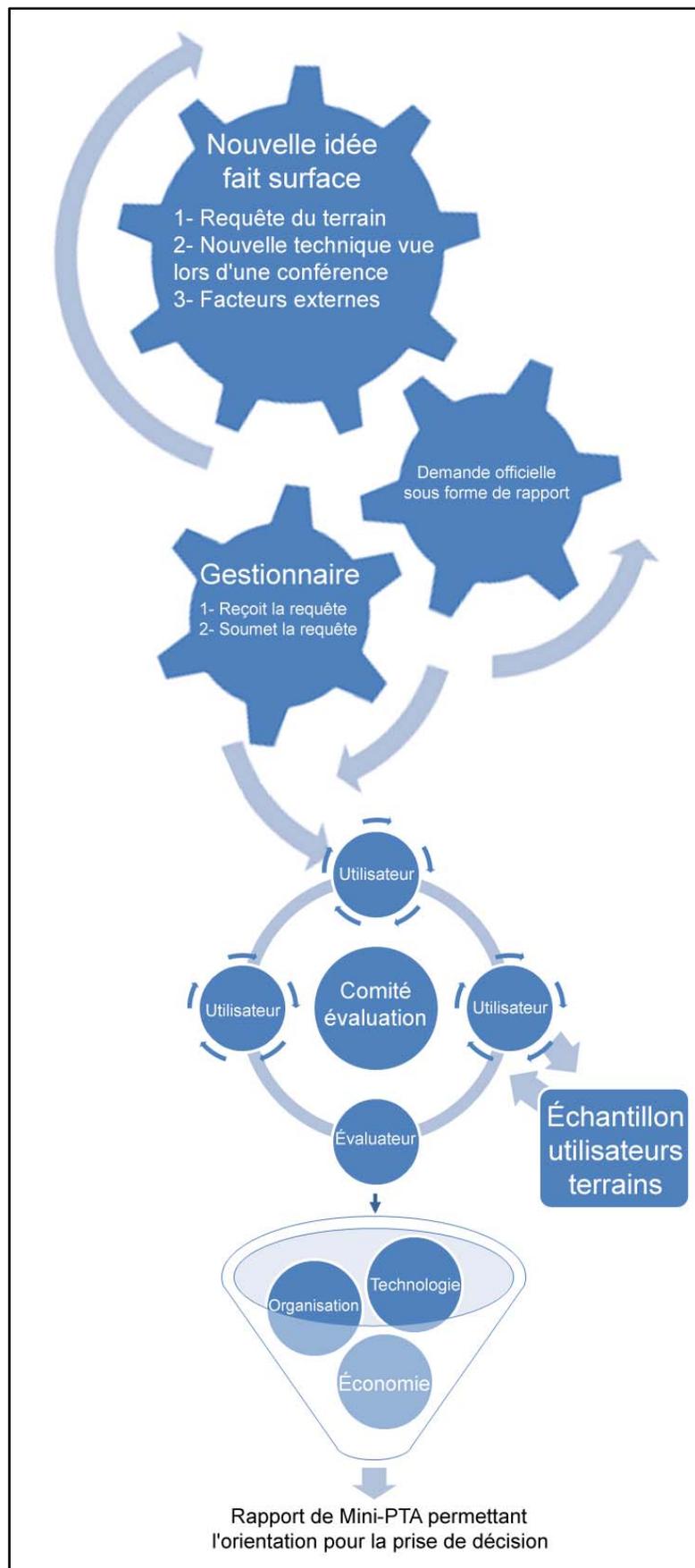


Figure 11: Modèle final d'analyse de stratégies d'évaluation des technologies dans la police (Modèle du mini-PTA).

Ce modèle illustre bien la présence des utilisateurs qui travaillent sous un système de roulement de personnel. On remarque aussi que l'évaluateur occupe un poste permanent au sein du comité. La Figure 11 se termine avec la production du rapport de mini-PTA.

Ce modèle s'imbrique ensuite parfaitement dans la Figure 12 en page 130. Alors que la Figure 11 représente une vision micro du processus de mini-PTA, la Figure 12 met en contexte le processus d'évaluation des technologies dans le milieu policier, montrant l'ensemble du processus (macro) dans lequel le mini-PTA est englobé. Il s'agit d'un modèle de mise en contexte du mini-PTA. Dans la Figure 12, la flèche descendante représente, sous forme abrégée, l'intégralité de la Figure 11 (mini-PTA) de la page 128. On peut donc comprendre que le rapport de mini-PTA est soumis au comité des gestionnaires pour analyse et prise de décision. C'est ensuite au comité à faire état de la communication des résultats de l'évaluation. Le comité peut donc déléguer quelqu'un ou l'évaluateur pour informer le proposeur de la décision prise et s'assurer que les résultats seront publiés dans un journal scientifique approprié pour assurer la dissémination de l'information à l'externe. De son côté, le comité doit faire les démarches nécessaires pour publiciser la décision à l'interne pour les membres de leur service de police.

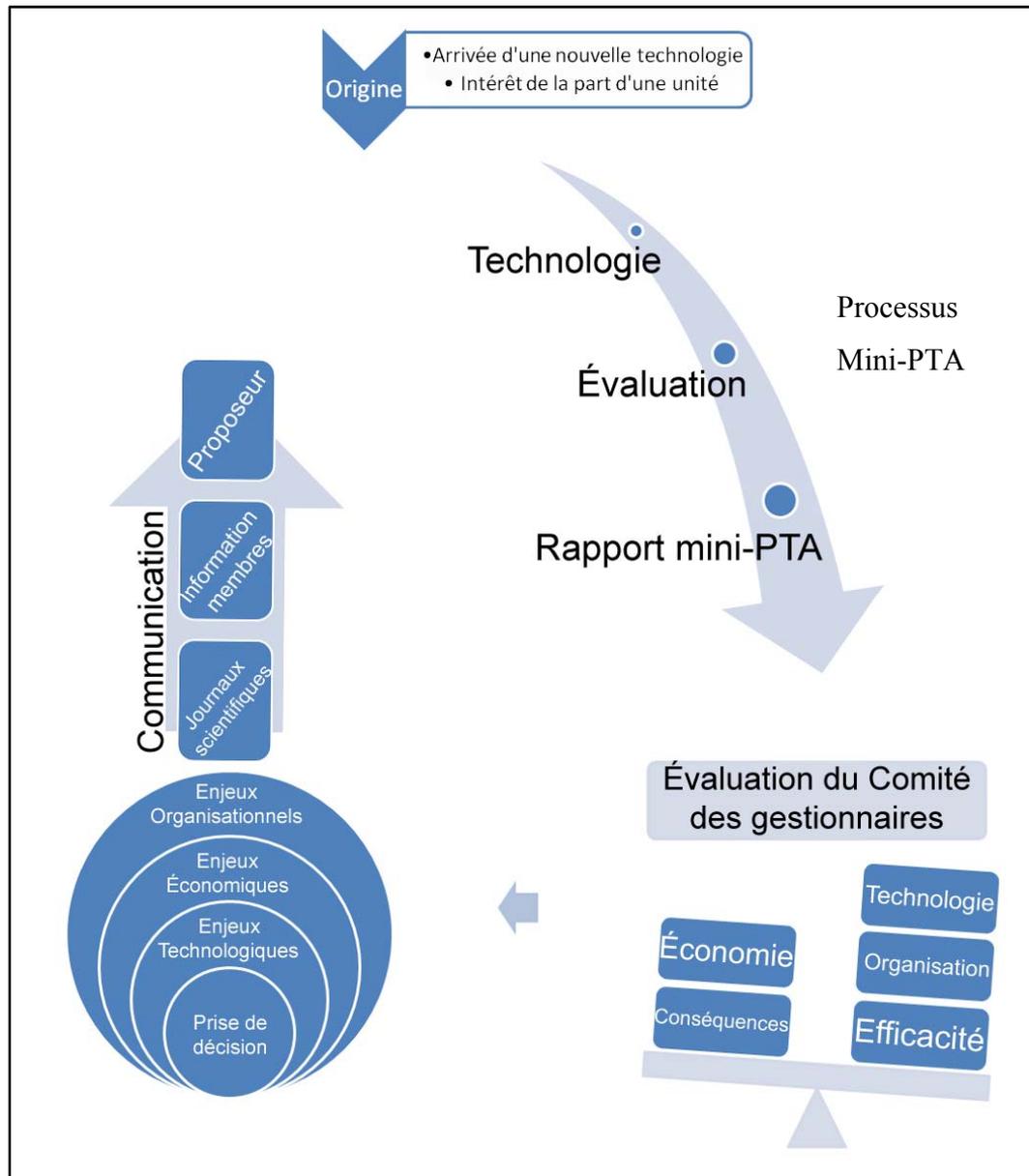


Figure 12: Application du modèle final d'évaluation des technologies dans le contexte policier

Conclusion

L'évaluation des technologies au sein des corps policiers est une activité de plus en plus importante afin de maximiser le retour sur investissement dans ce domaine. Il est particulièrement crucial d'être efficace en ce domaine, surtout devant la conjoncture économique difficile qui nous assaille ces dernières années, amplifiée par le statut d'organisme public que revêtent les corps policiers. L'étude en profondeur des stratégies d'évaluation des technologies dans la police auprès des corps policiers provinciaux et fédéraux du Canada met en relief le caractère complexe, l'interaction dynamique entre les intervenants et les effets majeurs pouvant résulter de ce processus. Que la stratégie favorise une approche sous le signe général du PTA, ou embrasse la théorie plus régionale du mini-PTA, il s'agit d'un outil de choix pour l'orientation stratégique dans la prise de décision relativement à l'acquisition des nouvelles technologies.

Au cours de notre étude de l'évaluation des technologies dans la police, nous avons pu apporter un éclairage nouveau sur plusieurs interrogations face à ce processus. Tout d'abord, le Chapitre III a fait la lumière sur les différentes stratégies d'évaluation des technologies de la GRC, de l'OPP et de la SQ. Nous avons pu investiguer les relations que les membres des différents corps policiers entretiennent avec les nouvelles technologies et avoir une description complète du processus d'évaluation en tant que tel. Ensuite, nous avons brossé un portrait de la situation qui prévaut dans le cadre de l'implication des différents intervenants qui sont directement liés à ce processus, soit les utilisateurs, les évaluateurs et les gestionnaires. Dans un second temps, le Chapitre IV nous a permis de mieux comprendre l'appréciation que les membres ont de leurs stratégies d'évaluation, tenant compte de leurs opinions sur plusieurs sujets reliés.

Dans un troisième temps, le Chapitre V nous informait des différentes recommandations qui furent formulées par les intervenants au sujet du processus d'évaluation des technologies ayant cours dans leur corps policier. Il s'agissait d'une opportunité en or pour faire entendre les solutions auxquelles les utilisateurs, évaluateurs et gestionnaires avaient pensé pour améliorer leur processus. Finalement, suivant l'analyse de ces trois chapitres précédents, une discussion fut élaborée autour de quelques grands thèmes qui ont marqué particulièrement la recherche : 1) l'implication et le degré d'implication souhaitable des différents intervenants; 2) la possibilité de roulement des intervenants afin d'alléger le fardeau de l'évaluation dans un contexte opérationnel; 3) la puissance de l'évaluation sous forme de comité 4) la nécessité de progresser vers un système d'évaluation proactive et; 5) la certitude de promouvoir un partage de l'information d'évaluation centralisé pour faciliter le processus de PTA. Par la suite, la résultante fut la modification du modèle théorique d'origine par une bonification et un éclaircissement de sa structure interne suivant les nouvelles informations recueillies.

Malgré tout, il subsiste encore plusieurs pistes de recherche qui demeurent inexplorées au terme de ce mémoire de maîtrise. Il serait intéressant de déterminer si l'intégration des points positifs des différentes stratégies d'évaluation des technologies investiguée dans ce mémoire rendent invariablement le processus global d'évaluation meilleur, créant un moyen supérieur d'évaluation pour tous. Ce mémoire a orienté ses investigations et ses constats dans une perspective relative aux corps policiers provinciaux et fédéraux du Canada, mais ceux-ci sont-ils applicables aux autres grands corps policiers dans le monde? Et qu'en est-il des petits corps policiers, comme les services de police municipaux? De plus, si nous ouvrons ce contexte de recherche sur le monde, il pourrait y avoir d'autres stratégies d'évaluation des technologies dans d'autres pays qui

demeurent cachées, non publiées, mais tout de même efficaces, et en opération. Enfin, il y aurait lieu de faire une étude subséquente sur une proposition qui soulève la possibilité d'établir une banque centrale d'informations relative à l'évaluation des technologies dans la police. Est-ce qu'une telle banque serait vraiment bénéfique pour le milieu ou si les grands organismes de PTA suffisent à la tâche? Un avenir prometteur s'amorce grâce à toutes les possibilités que l'évaluation de technologies pourrait nous offrir dans un futur proche. Malgré que ce mémoire aborde des sujets d'une très haute pertinence pour le milieu, il n'en demeure pas moins que l'étude actuelle était le premier pas logique pour une ouverture vers d'autres sujets de recherche similaires et complémentaires.

D'ailleurs, cette étude est novatrice puisqu'elle tente de faire un pont entre les connaissances acquises dans le domaine de la santé grâce aux initiatives de HTA et les développements effectués par la police dans le domaine, en terme de PTA. Malgré les nombreuses particularités singulières du milieu policier, plusieurs échanges peuvent être faits entre les différentes disciplines afin de favoriser une progression rapide vers l'efficacité des processus. Mais pour ce faire, il est très important de définir le contexte actuel qui prévaut au sein des corps policiers fédéraux et provinciaux du Canada. Ce projet est donc pertinent pour la communauté scientifique ainsi que pour les gestionnaires et décideurs des différents corps policiers fédéraux et provinciaux. Pour le premier groupe, l'intérêt est plus théorique, et consiste en une meilleure compréhension du processus d'évaluation des technologies qui a cours dans les milieux policiers fédéraux et provinciaux, afin d'améliorer le développement des connaissances sur cette situation et favoriser l'évolution d'une solution d'évaluation des technologies mieux adaptée aux réalités policières (Police Technology Assessment – PTA), suivant les particularités d'ordre culturel et politique de la police (telles les réalités régionales du terrain et la

concurrence interpolicière), pour guider leur propension vers l'atteinte de l'affranchissement aux influences externes et l'autonomisation technologique. Dans le cas du deuxième groupe, l'intérêt est davantage pragmatique, et les résultats révèlent une vision diagnostique de l'état de leur processus d'évaluation des technologies vis-à-vis des organisations, de leur juridiction, permettant l'utilisation de ces informations pour améliorer, si possible, leur méthodologie afin d'atteindre une meilleure efficacité et appliquer les derniers développements en la matière.

Finalement, y a-t-il un enseignement principal que nous devons tirer de cette étude sur les stratégies d'évaluation des technologies dans la police? Il faut se rendre à l'évidence que ce processus prend de plus en plus de place dans nos grands corps policiers. Il semble d'ailleurs que ces derniers, sans être directement au fait du processus de mini-HTA, ont intégré des notions de ce concept par déduction logique à leur processus. Ces processus peuvent-ils être améliorés? Certainement, et nous pouvons conclure que la police canadienne se dirige dans la bonne direction. Il faut garder à l'esprit que, dans un milieu policier où l'on veut implanter le mini-PTA, il faut favoriser l'intégration de l'évaluation des technologies dans un contexte où l'opérationnel et le théorique doivent cohabiter en parfaite harmonie afin de faciliter le travail des utilisateurs finaux de la nouvelle technologie. De plus, le mini-PTA se veut un outil novateur pour faciliter l'adaptation de l'évaluation des technologies aux réalités régionales, mais ne peut en aucun cas remplacer unilatéralement le PTA complet fait par les grosses organisations d'évaluation des technologies policières.

Bibliographie

Akrich, M. (1995). The De-Description of technical objects. Dans W. Bijker, & J. Law (Éds.), *Shaping technology / building society*. (pp. 205-224). Cambridge: MIT Press.

Battista, R., Déry, V., Jacob, R., Lance, J., Lavoie, R., Lehoux, P., et al. (2003). *L'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé dans les hôpitaux universitaires*. Montréal: AÉTMIS.

Beaudoin, A. (2009). Message du Président / President's message. *Identification Canada Journal* , 32 (2), 70-71.

Blume, S. (1997). The Rhetoric and Counter-rhetoric of a “Bionic” technology. *Science, technology & human values* , 22 (1), 31-56.

Brady, T. (1996). The evolution of police technology. Dans t. Office of Community Oriented Policing Services (Éd.), *Technology for community policing*. Washington DC: National Institute of Justice.

Brooks, H., & Bowers, R. (1970). The assessment of technology. *Science* , 222 (2), 13-20.

Brown, M., & Brudney, J. (2003). Learning Organizations in the Public sector? A study of police agencies employing information and technology to advance knowledge. *Public administration review* , 63 (1), 30-43.

Bureau du vérificateur général du Canada. (2004). Chapitre 3, La sécurité nationale au Canada – l'initiative de 2001 en matière d'antiterrorisme. Dans *Rapport de la Vérificatrice générale du Canada - Mars 2004*. Ottawa: Gouvernement du Canada.

Cameron, S. (2007). *The Pickton Files*. Toronto: Alfred A. Knopf Canada.

Campbell, F. (1997). High-Tech advances being new tools. *Police* , 21 (10), 60-63.

Champagne, F., Lemieux-Charles, L., & McGuire, W. (2004). Introduction : Towards a broader understanding of the use of knowledge and evidence in health care. Dans L. Lemieux-Charles, & F. Champagne (Éds.), *Multidisciplinary perspectives on evidence-based decision-making in health care* (pp. 3-17). Toronto: University of Toronto Press.

Chan, J. (2001). The technological game: How information technology is transforming police practice. *Criminal Justice* , 1 (2), 139-159.

Comberousse, M. (1993). La littérature grise. *Le Bulletin des bibliothèques de France* (5), 60-62.

Conseil de surveillance des activités de la Sûreté du Québec. (2005). *Rapport général de mandat (2001-2005)*. Montréal: Bibliothèque Nationale du Québec.

Crosby, F. (1976). A model of egoistical relative deprivation. *Psychological Review* , 82 (2), 85-113.

Cutler, D., & McClellan, M. (2001). Is technological change in medicine worth it? *Health Affairs* , 20 (5), 11-29.

Deleuze, G. (1986). *Foucault*. Paris: Les éditions de Minuit.

Denis, J., Lehoux, P., & Champagne, F. (2004). A Knowledge utilization perspective on fine-tuning dissemination and contextualizing knowledge. Dans L. Lemieux-Charles, & F. Champagne (Éds.), *Multidisciplinary perspectives on evidence-based decision-making in health care* (pp. 18-40). Toronto: University of Toronto Press.

Denzin, N. (1988). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods* (éd. 3rd). Englewood Cliffs: Prentice Hall College Div.

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

Ehlers, L., Vestergaard, M., Kidholm, K., Bonnevie, B., Pedersen, P., Jørgensen, T., et al. (2006). Doing mini-health technology assessments in hospitals: A new concept of decision support in health care? *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 22 (3), 295-301.

Encyclopædia Britannica. (2009). *Police technology*. Consulté le juillet 16, 2009, sur Encyclopædia Britannica Online: <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/467289/police/260932/Police-technology>

Ericson, R., & Haggerty, K. (1997). *Policing the Risk Society*. Toronto: University of Toronto Press.

Foster, R. (2005). *Police technology*. UpperSaddle River: Pearson Prentice Hall.

Gelijns, A., & Rosenberg, N. (1994). The dynamics of technological change in medicine. *Health affairs* , 13 (3), 28-46.

Geller, W., & Morris, N. (1992). Relation between federal and local police. Dans M. Tonry, & N. Morris (Éds.), *Modern policing: Crime and justice – A review of research* (Vol. 15, pp. 231-348). Chicago: The University of Chicago Press.

Golden-Biddle, K., Reay, T., Petz, S., Witt, C., Casebeer, A., Pablo, A., et al. (2003). Toward a communicative perspective of collaborating in research: the case of the researcher decision-maker partnership. *Journal of Health Services Research & Policy* , 8 (2), 20-25.

Gouvernement du Canada. (2008, Décembre 18). *Cours Identité Judiciaire*. Consulté le Octobre 5, 2009, sur Collège Canadien de Police: <http://www.cpc.gc.ca/courses-cours/descript/fic-cij-fra.html>

Gouvernement du Canada. (2008). *Examining the evidence: A clear call for change*. Royal Canadian Mounted Police, Forensic Science and Identification Services. Ottawa: Her Majesty the Queen in right of Canada.

Grawitz, D. (2001). Les techniques d'études de collectivités et de groupes. Dans D. Grawitz, *Méthodes des sciences sociales* (pp. 766-799). Paris: Dalloz.

Greenhalgh, T., Robert, G., MacFarlane, F., Bate, P., & Kyriakidou, O. (2004). Diffusion of innovation in service organizations: Systematic review and recommendations. *Milbank Quarterly* , 82 (4), 581-629.

Gurr, T. (1970). *Why men rebel*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Herold, H. (1986). Konstruktive Sicherheit-Eine Gegenthese. Dans *Der Traum der Vernunft. Vom Elend der Aufklärung* (pp. 248-260). Darmstadt/Neuwied: Luchterhand.

Herschel, W. (1880). Skin furrows of the hand. *Nature* , 23 (578), 76.

Johri, M., & Lehoux, P. (2003). The great escape? Health technology assessment as a means of cost control. *International Journal of Technology Assessment in Health Care* , 19 (1), 179-193.

Jonsson, E., & Banta, D. (1999). Management of health technologies: an international view. *British Medical Journal* , 319, 1293-1295.

Kling, R. (1992). When Gunfire shatters bone: reducing sociotechnical systems to social relationships. *Science, technology & human values* , 17 (3), 381-385.

LeBoeuf, M. (2000). *Policing and use of information technology: An assessment*. Ottawa: Collège Canadien de Police, Centre de Recherche.

Lehoux, P. (2006). *The Problem of Health Technology: Policy Implications for Modern Health Care Systems*. New York: Routledge.

Lehoux, P., & Battista, R. (2003). Évaluation des technologies de la santé au Québec: bilan et défis. Dans V. Lemieux, P. Bergeron, C. Bégin, & G. Bélanger (Éds.), *Le système de santé au Québec. Organisations, acteurs et enjeux*. (pp. 435-464). Québec: Presses de l'Université Laval.

Locard, E. (1920). *L' enquête criminelle et les méthodes scientifiques*. Paris: Ernest Flammarion.

MacDonald, V., & Martin, M. (1986). Le spécialiste et la structure de gestion du personnel au sein des services de police. *Journal du Collège canadien de police* , 10 (3), 204-245.

Manning, P. (2006). Environment, Technology and Organizational change : Notes from the Police World. Dans A. Pattavina (Éd.), *Technology and organizational change* (p. Under Edition). Thousand Oaks: Sage.

Manning, P. (1992). Technological and material resources issues. Dans L. Hoover, *Police management issues and perspectives* (pp. 251-280). Washington, D.C.: Police Executive Research Forum.

Mays, N., & Pope, C. (2000). Assessing quality in qualitative research. *British Medical Journal* , 320, 50-52.

McGregor, M., & Brophy, J. (2005). End-user involvement in health technology assessment (HTA) development: A way to increase impact. *International Journal of Technology Assessment in Health Care* , 21 (2), 263-267.

McKinlay, J. (1981). From "Promising report" to "Standard procedure": Seven stages in the career of a medical innovation. *Health and society* , 59 (3), 374-411.

Miles, M., & Huberman, A. (2003). Donner un sens: Élaboration et vérification des conclusions. Dans M. Miles, & A. Huberman (Éds.),

Analyse des données qualitatives (éd. 2e, pp. 437-518). Paris/Bruxelles: De Boeck.

Morell, J. (2005). Why are there unintended consequences of program action, and what are the implications for doing evaluation? *American journal of evaluation* , 26 (4), 444-463.

Mowatt, G., Grant, A., Bower, D., Brebner, J., Cairns, J., & McKee, L. (2001). Timing of assessment of fast-changing Health technologies. Dans A. Stevens, K. Abrams, J. Brazier, R. Fitzpatrick, & R. Lilford (Éds.), *The advanced handbook of methods in evidence based health care* (pp. 471-484). London: SAGE Publications.

National Academy of Sciences. (2009). *Strengthening Forensic Science in the United States: A Path Forward*. National Research Council, Committee on Identifying the Needs of the Forensic Sciences Community. Washington DC: The National academies Press.

Newhouse, J. (1992). Medical care costs: how much welfare loss? *J Econ Perspect* , 6 (3), 3-21.

Nogala, D. (1993). Le rôle de la technologie dans la police de demain. *Les cahiers de la sécurité intérieur* , 14, 137-158.

Pires, A. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, J. Deslauriers, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, & A. Pires (Éds.), *La recherche qualitative: enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 113-169). Boucherville: Gaëtan Morin.

Pope, C., & Mays, N. (2000). Observational methods in health care setting. Dans C. Pope, & N. Mays (Éds.), *Qualitative Research in Health Care* (éd. 2nd, pp. 30-39). London, UK: BMJ Books.

Postman, N. (1992). *Technopoly: The surrender of culture to technology*. New York: Vintage Books.

Preimsberger, D. (1996, October). Cops and Space scientist: New crime-fighting partners. *The police chief* , 108-114.

Recherche et développement pour la défense Canada. (2009, July 30). *Centre Canadien de Recherches Policières*. Consulté le September 22, 2009, sur Recherche et développement pour la défense Canada: <http://www.css.drdc-rddc.gc.ca/cprc/index-fra.asp>

Rodriguez, M. (1995, April). An overview of law enforcement technology. *The police chief* , 15-29.

Ross, S., Lavis, J., Rodriguez, C., Woodside, J., & Denis, J.-L. (2003). Partnership experiences: involving decision-makers in the research process. *Journal of Health Services Research & Policy* , 8 (2), 26-34.

Saeskate. (1998). *The evolution and development of police technology: A technical report*. Washington DC: The national committee on Criminal Justice technology, National Institute of Justice.

Savoie-Zajc, L. (2003). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier, *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. (pp. 293-316). Sainte-Foy, Canada: Presses de l'Université du Québec.

Smits, R., Leyten, J., & Den Hertog, P. (1995). Technology assessment and technology policy in Europe : New concepts, new goals, new infrastructures. *Policy sciences* , 28 (3), 271-299.

Soullière, N. (1999). *Police et technologies: un bilan historique, un regard contemporain*. Ottawa: Collège Canadien de Police, Centre de Recherche.

Stiglitz, J., Walsh, C., & Lafay, J. (2007). *Principes d'économie moderne* (éd. 3e). Bruxelles: De Boeck Université.

Strauss, R., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. (éd. 2nd). Thousand Oaks: SAGE Publications.

US Congress, House of Representatives. (1967). *Statement of Emilio Q. Daddario, Chairman, Subcommittee on Science Research and Development*. 90th Cong., 1st sess., Committee on Science and Astronautics. Technology Assessment., Washington, DC.

Vestergaard, M., Ehlers, L., Kidholm, K., Holt, P., Bonnevie, B., Jensen, M., et al. (2005). *Introduction to mini-HTA – a management and decision support tool for the hospital service*. Copenhagen: National Board of Health - Danish Centre for Evaluation and Health Technology Assessment.

Walker, I., & Pettigrew, T. (1984). Relative deprivation theory: an overview and conceptual critique. *British Journal of Social Psychology* , 23, 301-310.

Zeelenberg, A. (2000). Recherche d'une méthode d'identification par les empreintes digitales. *29ème conférence régionale européenne Interpol*.

Reykjavik: Interpol European Expert Group on Fingerprint Identification - IEEGFI.

Annexe A: Grilles d'entrevue

Entretiens avec les utilisateurs et les évaluateurs de technologies

Section 1 – Questions générales :

- - Quel est votre nom et votre emploi au sein de votre corps policier?
 - Concernant votre emploi, vous considérez-vous comme un gestionnaire, un évaluateur ou un utilisateur de technologies?
 - De manière générale, appréciez-vous l'arrivée de nouvelles technologies dans votre domaine?
 - Quelle est votre opinion sur les enjeux relatifs aux innovations en identité judiciaire?
 - Êtes-vous appelé à intervenir lors de l'évaluation de nouvelles technologies avant son acquisition?
 - Quelle est votre implication dans le processus d'évaluation et d'acquisition des technologies?
 - Que trouvez-vous de plus intéressant dans votre situation d'emploi relativement à l'évaluation des nouvelles technologies? De moins intéressant?

Section 2 – Questions sur les méthodes d'évaluation des technologies dans le corps policier d'origine :

- - Connaissez-vous le processus d'évaluation des technologies au sein de votre département?
 - Plus précisément, pouvez-vous nous décrire, dans vos mots, le processus et les intervenants impliqués dans l'évaluation et l'acquisition des nouvelles technologies policières?
 - L'évaluation se fait-elle davantage sous forme de comité ou par un seul individu?
 - L'évaluation des technologies est-elle l'initiative des gestionnaires, d'individus motivés par les nouveautés technologiques ou de la présence de budgets spéciaux relevant d'événements extraordinaires?
 - Les gestionnaires, évaluateurs et utilisateurs sont-ils tous impliqués, d'une façon ou d'une autre, dans le processus d'évaluation?
 - Que pouvez-vous nous dire sur les critères utilisés par votre organisation lors de l'évaluation de nouvelles technologies?
 - Pouvez-vous me citer différentes sources d'informations qui sont utilisées lors de l'évaluation des nouvelles technologies?
 - Y a-t-il des sources que vous connaissez, mais qui ne sont pas utilisées lors de l'évaluation des nouvelles technologies? Pourquoi ne le sont-elles pas?

Section 3 – Questions sur des exemples concrets d'évaluation des technologies vécus par l'utilisateur :

- Dans les 12 derniers mois, auriez-vous un exemple d'évaluation et d'acquisition de technologies que vous pourriez nous raconter? Et plus loin dans le temps?
- Quels sont les bénéfices que vous et votre département tirez de cette technologie?
- Pouvez-vous nous parler de la ou des personne(s) qui ont évalué cette technologie et nous dire ce que vous pensez d'eux?
- Étiez-vous d'accord avec l'adoption de cette technologie et pourquoi?
- L'adoption de cette technologie a-t-elle été un succès? Pourquoi?
- Auriez-vous agi différemment si vous aviez pu influencer cette opération, connaissant les résultats qui ont découlé de cette évaluation?
- Quelles sont les leçons que vous tirez de cette expérience?

Section 4 – Questions sur l'efficacité du processus d'évaluation des technologies du corps policier d'origine :

- Croyez-vous que le processus d'évaluation des technologies de votre département soit une bonne manière d'évaluer les technologies à caractère scientifique? Pourquoi?
- Croyez-vous que les utilisateurs ont suffisamment l'opportunité de s'exprimer sur les technologies évaluées par le département?

- Croyez-vous que les gestionnaires ont suffisamment l'opportunité de s'exprimer sur l'évaluation des technologies par le département?
- Si on le compare avec d'autres types d'activités d'évaluation des technologies dans d'autres milieux que vous connaissez, quelles sont, selon vous, les forces et les faiblesses du processus utilisé dans votre département?
- Quels sont les points positifs de ce processus d'évaluation et d'acquisition? Quels sont les points négatifs?
- Selon vous, serait-il pertinent d'apporter des modifications à ce processus? Si oui, lesquelles?

Section 5 – Questions sur les possibilités d'une méthodologie optimale d'évaluation des technologies :

- Croyez-vous que des activités d'évaluation impliquant davantage les utilisateurs sont nécessaires? Pourquoi?
- Selon vous, les informations transmises par les utilisateurs futurs d'une technologie sont-elles intéressantes et pertinentes à l'évaluation de celle-ci?
- Croyez-vous que des activités d'évaluation impliquant davantage les gestionnaires sont nécessaires? Pourquoi?
- Selon vous, les informations transmises par les gestionnaires sont-elles intéressantes et pertinentes à l'évaluation de nouvelles technologies dont ils devront, ou non, faire l'acquisition?

- Comment formuler, selon vous, un modèle parfait d'évaluation et d'acquisition des technologies dans la police?
- Voudriez-vous être impliqué dans un tel processus idéal?
- Serait-il pertinent, selon vous, qu'une personne spécialisée en évaluation des technologies chapeaute des comités d'évaluation des technologies dans la police?
- Y a-t-il d'autres commentaires dont vous voudriez me faire part?

Interviews with users and evaluators of technology

Section 1 - General Questions:

- What are your name and employment within your police force?
- On your job, you consider yourself more as a manager, an assessor or a user of technology?
- In general, do you enjoy the arrival of new technologies in your professional field?
- What is your opinion on issues related to innovations in forensic identification?
- Are you requested to work on technologies assessment before its acquisition?
- What is your involvement in the assessment and acquisition process of technologies?
- What do you find most interesting in your employment situation with respect to technologies assessment? Less interesting?

Section 2 - Questions on methods for evaluating technologies in the police department of origin:

- Do you know what the technologies assessment process within your department is?
- More specifically, can you describe in your words, the process and stakeholders involved in the evaluation and acquisition of new police technologies?
- Did the assessment take place more as a committee or by a single individual work?

- Did the technology assessment is more the initiative of managers, individuals motivated by new technologies or the presence of special budgets related to extraordinary events?
- Did the managers, evaluators and users are all involved in one way or another in the evaluation process?
- What can you tell us about the criteria used by your organization when evaluating new technologies?
- Can you cite various sources of information that are used when evaluating new technologies?
- Are there sources you know, but that are not used when evaluating new technologies? Why do they not?

Section 3 - Questions on concrete examples of technology assessment experienced by the user:

- In the last 12 months, would you have an example of evaluation and acquisition of technology that you could tell us? And farther in time?
- What are the benefits that you and your department draw from this technology?
- Can you tell us about the person (s) that have evaluated this technology and tell us what you think of them?
- Were you agreeing with the adoption of this technology and why?
- Did the adoption of this technology have been a success? Why?
- Would you have acted differently if you had been able to influence this process, knowing the results that have flowed from this assessment?
- What are the lessons that you draw from this experience?

Section 4 - Questions about the effectiveness of the technologies assessment process of the police department of origin:

- Do you think the technologies assessment process used by your department is a good way to evaluate scientific technologies? Why?
- Do you believe that users have sufficient opportunity to comment on the technologies evaluated by the department?
- Do you believe that managers have sufficient opportunity to express their views on technology assessment by the department?
- If you compare it with other types of technology assessment in other situations that you know, what do you see as the strengths and weaknesses of the process used in your department?
- What are the positive points of this evaluation and acquisition process? What are the negative points?
- In your opinion, would it be appropriate to make changes to this process? If so, which ones?

Section 5 - Questions about the possibilities of a better methodology for assessing technologies:

- Do you think that evaluation activities involving more users are needed? Why?
- In your opinion, the information transmitted by future users of a technology are they interesting and relevant to the assessment thereof?
- Do you think that evaluation activities involving more managers are needed? Why?

- In your opinion, the information sent by managers are they interesting and relevant to assessment of new technologies that they will or not buy?
- What would look like, according to you, a perfect model of evaluation and acquisition of technology in the police?
- Would you be interested in being involved in such an ideal process?
- Would it be relevant, according to you, that a person specializing in technology assessment oversees technology assessment committee in the police?
- Are there any other comments you would like to share with me?

Entretiens avec les gestionnaires

Section 1 – Questions générales :

- - Quel est votre nom et votre emploi au sein de votre corps policier?
 - Concernant votre emploi, vous considérez-vous comme un gestionnaire, un évaluateur ou un utilisateur de technologies?
 - De manière générale, appréciez-vous l'arrivée de nouvelles technologies dans votre domaine?
 - Quelle est votre opinion sur les enjeux relatifs aux innovations en identité judiciaire?
 - Êtes-vous appelé à intervenir lors de l'évaluation de nouvelles technologies avant son acquisition?
 - Quelle est votre implication dans le processus d'évaluation et d'acquisition des technologies?
 - Que trouvez-vous de plus intéressant dans votre situation d'emploi relativement à l'évaluation des nouvelles technologies? De moins intéressant?
 - Êtes-vous en mesure de nous donner la moyenne du montant annuel attribué par le département à l'acquisition de nouvelles technologies?

Section 2 – Questions sur les méthodes d'évaluation des technologies dans le corps policier d'origine :

- - Connaissez-vous le processus d'évaluation des technologies au sein de votre département?
 - Plus précisément, pouvez-vous nous décrire, dans vos mots, le processus et les intervenants impliqués dans l'évaluation et l'acquisition des nouvelles technologies policières?
 - L'évaluation se fait-elle davantage sous forme de comité ou par un seul individu?
 - L'évaluation des technologies est-elle l'initiative des gestionnaires, d'individus motivés par les nouveautés technologiques ou de l'octroi de budgets spéciaux relevant d'événements extraordinaires?
 - Les gestionnaires, évaluateurs et utilisateurs sont-ils tous impliqués, d'une façon ou d'une autre, dans le processus d'évaluation?
 - Que pouvez-vous nous dire sur les critères utilisés par votre organisation lors de l'évaluation de nouvelles technologies?
 - Pouvez-vous me citer différentes sources d'informations qui sont utilisées lors de l'évaluation des nouvelles technologies?
 - Y a-t-il des sources que vous connaissez, mais qui ne sont pas utilisées lors de l'évaluation des nouvelles technologies? Pourquoi ne le sont-elles pas?
 - Qu'est-ce qui vous motive ou vous démotive à utiliser des informations scientifiques en général? Qu'est-ce qui peut vous motiver à tenir compte des informations transmises par les

utilisateurs dans vos prises de décision ou vos actions? Et pour les évaluateurs?

Section 3 – Questions sur des exemples concrets d'évaluation des technologies vécus par le gestionnaire :

- Dans les 12 derniers mois, auriez-vous un exemple d'évaluation et d'acquisition de technologies que vous pourriez nous raconter? Et plus loin dans le temps?
- Quels sont les bénéfices que vous et votre département tirez de cette technologie?
- Pouvez-vous nous parler de la ou des personne(s) qui ont évalué cette technologie et nous dire ce que vous pensez d'eux?
- Étiez-vous d'accord avec l'adoption de cette technologie et pourquoi?
- L'adoption de cette technologie a-t-elle été un succès? Pourquoi?
- Auriez-vous agi différemment si vous aviez pu influencer cette opération, connaissant les résultats qui ont découlé de cette évaluation?
- Quelles sont les leçons que vous tirez de cette expérience?

Section 4 – Questions sur l'efficacité du processus d'évaluation des technologies du corps policier d'origine :

- Croyez-vous que le processus d'évaluation des technologies de votre département soit une bonne manière d'évaluer les technologies à caractère scientifiques? Pourquoi?

- Croyez-vous que les utilisateurs ont suffisamment l'opportunité de s'exprimer sur les technologies évaluées par le département?
- Croyez-vous que les gestionnaires ont suffisamment l'opportunité de s'exprimer sur l'évaluation des technologies par le département?
- Si on le compare avec d'autres types d'activités d'évaluation des technologies dans d'autres milieux que vous connaissez, quelles sont, selon vous, les forces et les faiblesses du processus utilisé dans votre département?
- Quels sont les points positifs de ce processus d'évaluation et d'acquisition? Quels sont les points négatifs?
- Selon vous, serait-il pertinent d'apporter des modifications à ce processus? Si oui, lesquelles?

Section 5 – Questions sur les possibilités d'une méthodologie optimale d'évaluation des technologies :

- Croyez-vous que des activités d'évaluation impliquant davantage les utilisateurs sont nécessaires? Pourquoi?
- Selon vous, les informations transmises par les utilisateurs futurs d'une technologie sont-elles intéressantes et pertinentes à l'évaluation de celle-ci?
- Croyez-vous que des activités d'évaluation impliquant davantage les gestionnaires sont nécessaires? Pourquoi?
- Selon vous, les informations transmises par les gestionnaires sont-elles intéressantes et pertinentes à l'évaluation de

nouvelles technologies dont ils devront, ou non, faire l'acquisition?

- Comment formuler, selon vous, un modèle parfait d'évaluation et d'acquisition des technologies dans la police?
- Voudriez-vous être impliqué dans un tel processus idéal?
- Serait-il pertinent, selon vous, qu'une personne spécialisée en évaluation des technologies chapeaute des comités d'évaluation des technologies dans la police?
- Y a-t-il d'autres commentaires dont vous voudriez me faire part?

Interviews with managers

Section 1 - General Questions:

- What are your name and employment within your police force?
- On your job, you consider yourself more as a manager, an assessor or a user of technology?
- In general, do you enjoy the arrival of new technologies in your professional field?
- What is your opinion on issues related to innovations in forensic identification?
- Are you requested to work on technologies assessment before its acquisition?
- What is your involvement in the process of assessment and acquisition of technologies?
- What do you find most interesting in your employment situation with respect to technologies assessment? Less interesting?
- Are you able to give us the average annual amount awarded by the department to the new technologies acquisition?

Section 2 - Questions on methods for evaluating technologies in the police department of origin:

- Do you know the process of technologies assessment within your department?
- More specifically, can you describe in your words, the process and stakeholders involved in the evaluation and acquisition of new police technologies?

- Did the assessment take place more as a committee or by a single individual work?
- Did the technology assessment is more the initiative of managers, individuals motivated by new technologies or the presence of special budgets related to extraordinary events?
- Did the managers, evaluators and users are all involved in one way or another in the evaluation process?
- What can you tell us about the criteria used by your organization when evaluating new technologies?
- Can you cite various sources of information that are used when evaluating new technologies?
- Are there sources you know, but that are not used when evaluating new technologies? Why do they not?
- What motivates you or dissuades you to use scientific information in general? What could motivate you to take into account the information transmitted by users in your decisions and your actions? And for the evaluators?

Section 3 - Questions on concrete examples of technology assessment experienced by the manager:

- In the last 12 months, would you have an example of evaluation and acquisition of technology that you could tell us? And farther in time?
- What are the benefits that you and your department draw from this technology?
- Can you tell us about the person (s) that have evaluated this technology and tell us what you think of them?
- Were you agreeing with the adoption of this technology and why?
- Did the adoption of this technology have been a success? Why?

- Would you have acted differently if you had been able to influence this process, knowing the results that have flowed from this assessment?
- What are the lessons that you draw from this experience?

Section 4 - Questions about the effectiveness of the technologies assessment process of the police department of origin:

- Do you think the technologies assessment process used by your department is a good way to evaluate scientific technologies? Why?
- Do you believe that users have sufficient opportunity to comment on the technologies evaluated by the department?
- Do you believe that managers have sufficient opportunity to express their views on technology assessment by the department?
- If you compare it with other types of technology assessment in other situations that you know, what do you see as the strengths and weaknesses of the process used in your department?
- What are the positive points of this evaluation and acquisition process? What are the negative points?
- In your opinion, would it be appropriate to make changes to this process? If so, which ones?

Section 5 - Questions about the possibilities of a better methodology for assessing technologies:

- Do you think that evaluation activities involving more users are needed? Why?

- In your opinion, the information transmitted by future users of a technology are they interesting and relevant to the assessment thereof?
- Do you think that evaluation activities involving more managers are needed? Why?
- In your opinion, the information sent by managers are they interesting and relevant to assessment of new technologies that they will or not buy?
- What would look like, according to you, a perfect model of evaluation and acquisition of technology in the police?
- Would you be interested in being involved in such an ideal process?
- Would it be relevant, according to you, that a person specializing in technology assessment oversees technology assessment committee in the police?
- Are there any other comments you would like to share with me?

Annexe B: Formulaire de consentement

Analyse des stratégies d'évaluation des technologies des corps policiers canadiens: le cas de l'Identité Judiciaire.

Nous vous invitons à bien lire ce formulaire et à poser des questions avant d'y apposer votre signature.

Chercheur principal : **Alexandre Beaudoin**, Étudiant

Département d'administration de la santé (DASUM),

Université de Montréal

Montréal, Québec, H3C 3J7, CANADA

Tél. : (514) 596-3212 Fax : (514) 590-6878

Directeur de recherche : **Pascale Lehoux**, Professeure Titulaire

Département d'administration de la santé (DASUM),

Université de Montréal

Montréal, Québec, H3C 3J7, CANADA

Tél. : (514) 343-7978 Fax : (514) 343-2448

Chercheur, Groupe de recherche interdisciplinaire en santé (GRIS)

Directeur de recherche : **Benoît Dupont**, Professeur Agrégé

École de Criminologie, Université de Montréal

Montréal, Québec, H3C 3J7, CANADA

Tél. : (514) 343-7065 Fax : (514) 343-2269

Chercheur et Directeur,

Centre International de Criminologie Comparée (CICC)

Objectif de la recherche : Cette recherche vise à analyser les processus et stratégies d'évaluation des technologies (par exemple : laser, appareil photographique, techniques de révélation d'empreintes latentes, etc.) des corps policiers canadiens de juridiction provinciale et fédérale. Les services de l'identité judiciaire seront utilisés comme modèle puisque ces derniers présentent un très haut niveau de technicisation et d'acquisition technologique.

Méthodologie : Pour ce faire, 1) des entretiens semi-structurés avec des membres de l'Ontario Provincial Police (n=5 à 10) ainsi qu'avec 2) des membres de la Gendarmerie Royale du Canada (n=5 à 10) dans le milieu de l'identité judiciaire seront effectués. Parmi ceux-ci, des gestionnaires, des évaluateurs ainsi que des utilisateurs seront interviewés. Concurrément à ces entretiens, 3) une observation participative de la situation qui prévaut au sein de la Sûreté du Québec sera faite pour compléter l'analyse. Cette étude vise la compréhension des stratégies d'évaluation des technologies déployées par les grands corps policiers canadiens. Les résultats découlant de cette étude permettront de mieux comprendre l'environnement actuel du milieu policier afin de tenter, dans le futur, d'intégrer certaines pratiques d'évaluation des technologies en santé dans le milieu de l'identité judiciaire et de la police en général.

Participation : Nous vous invitons à lire attentivement ce document et à nous contacter par téléphone, télécopieur ou courriel afin de fixer un rendez-vous pour une entrevue. Les questions de celle-ci porteront uniquement sur votre expérience en tant que participant au processus et/ou à la stratégie d'évaluation des technologies en identité judiciaire. Votre entretien peut être téléphonique ou face à face, selon le mode qui vous conviendra le mieux. Nous disposons également d'une salle de réunion disponible pour tenir l'entrevue, si cela vous convient, au grand

Quartier Général de la Sûreté du Québec, à Montréal. Les questions de l'entretien ont été préparées, mais cela ne vous empêchera pas de pouvoir traiter des aspects que vous jugez importants, et toute la latitude dont vous aurez besoin vous sera allouée. L'entretien aura une durée approximative de 60 à 90 minutes. La conversation pourra être enregistrée sur cassette audio suivant votre consentement.

Sélection des participants : Les individus sont choisis sur la base de leur participation aux processus et stratégies d'évaluation des technologies dans le milieu de l'identité judiciaire. Les personnes rencontrées représenteront un échantillon représentatif des gestionnaires, des évaluateurs ainsi que des utilisateurs de technologies de ce milieu. Le recrutement sera fait selon la méthode dite de « l'échantillon par filière » qui permet le référencement d'autres candidats par les participants.

Risque et inconfort : Votre participation à cette étude n'impliquera aucun risque ni inconfort, nonobstant la période de temps que vous allouerez à l'interview et à la lecture de ce document.

Avantages à participer : Votre participation nous permettra de mener à bien cette étude afin de mieux comprendre les stratégies d'évaluation des technologies des corps policiers canadiens d'envergure provinciale et fédérale en prenant comme modèle le milieu de l'identité judiciaire. Sur simple demande, nous vous transmettrons les résultats généraux de cette recherche (sous forme du mémoire final et des articles découlant des résultats), une fois l'étude terminée.

Liberté de participation et liberté de retrait de l'étude : Votre participation à cette étude est tout à fait volontaire. Vous êtes donc libre

d'accepter ou de refuser d'y participer et vous pouvez vous retirer de l'étude en tout temps, sans avoir à donner de raisons.

Confidentialité : En accord avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q..c.A-2.1), toutes vos réponses ainsi que vos informations personnelles de nature privilégiées seront traitées de manière confidentielle. Ces informations seront discutées à l'intérieur de l'équipe de recherche, mais jamais divulguées à un tiers. Votre nom n'apparaîtra jamais sur aucun document circulant à l'extérieur de nos bureaux. Les transcriptions ne contiendront aucun nom et la banque de données contenant toutes les entrevues sera conservée dans un ordinateur doté d'un mot de passe, dans un bureau fermé à clé de l'équipe de recherche au Grand Quartier Général de la Sûreté du Québec. La cassette audio contenant votre entretien de même que notre base de données seront détruites avant 2017.

« Cependant, à des fins de contrôle du projet de recherche, votre dossier pourra être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté de médecine (CERFM) de l'Université de Montréal. Tous adhèrent à une politique de stricte confidentialité. »

Personnes-ressources : Pour toute question concernant ce projet, vous pouvez contacter directement le chercheur principal : Alexandre Beaudoin, conseiller scientifique au Service de l'Identité Judiciaire, Sûreté du Québec, tél. : (514) 596-3212. De plus, toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone (514) 343-2100. (L'ombudsman accepte les appels à frais virés)

Adhésion au projet et signatures :

J'ai lu et compris le contenu du présent formulaire. Je certifie qu'on me l'a expliqué verbalement. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant ce projet de recherche et on y a répondu à ma satisfaction. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour réfléchir et prendre ma décision. Je sais que ma participation à ce projet est tout à fait volontaire, que je suis libre d'y participer. Je suis libre de me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte.

J'accepte que cette entrevue soit enregistrée sur cassette audio :

Oui _____ Non _____

Je soussigné(e) accepte de participer à cette étude.

Nom du participant

Signature du participant

Date

Je certifie a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire de consentement; b) lui avoir clairement indiqué qu'il reste à tout moment libre de mettre un terme à sa participation au présent projet et que je lui remettrai une copie signée du présent formulaire.

Nom du Chercheur

Signature du chercheur

Date

Informations de type administratif :

L'original du formulaire sera conservé au local 1.02 du Grand Quartier Général de la Sûreté du Québec et une copie signée sera remise au participant.

Le projet de recherche et le présent formulaire de consentement ont été approuvés par le CERFM le : 26 septembre 2008

No de référence : CERFM #324

Analysis of technologies assessment strategies of Canadian police department: The case of forensic identification.

We invite you to read this form and to ask questions before putting your signature.

Principal researcher : **Alexandre Beaudoin**, Student

Department of Health Administration (DASUM),

University of Montreal

Montreal, Quebec, H3C 3J7, CANADA

Tel. : (514) 598-4537 Fax : (514) 596-3668

Research Director : **Pascale Lehoux**, Full Professor

Department of Health Administration (DASUM),

University of Montreal

Montreal, Quebec, H3C 3J7, CANADA

Tel. : (514) 343-7978 Fax : (514) 343-2448

Researcher, Groupe de recherche interdisciplinaire en santé (GRIS)

Research Director : **Benoît Dupont**, aggregate Professor

School of Criminology, University of Montreal

Montreal, Quebec, H3C 3J7, CANADA

Tel. : (514) 343-7065 Fax : (514) 343-2269

Researcher, Centre International de Criminologie Comparée (CICC)

Purpose of research: The research aims to analyze the process and strategies for technology (for example: laser, camera, fingerprint development technique, etc.) assessment in Canadian police of federal and provincial jurisdiction. The services of forensic identification will be

used as a model because they present a very high level of technicization and acquisition of technology.

Methodology: To do this, 1) semi-structured interviews with members of the Ontario Provincial Police (n = 5 to 10) and 2) members of the Royal Canadian Mounted Police (n = 5 to 10) in the field of forensic identification will be carried out. Among them, managers, evaluators and users will be interviewed. Concurrent with these interviews, 3) a participatory observation of the situation prevailing within the Surete du Quebec will be made to complete the analysis. The study aims understanding strategies for evaluating technologies deployed by major Canadian police. The results of this study will better understand the current environment of the police to try, in future, to integrate certain practices of health technology assessment in the field of forensic identification and the police in general.

Participation: We invite you to read this document and to contact us by phone, fax or email to arrange an appointment for an interview. The questions will focus solely on your experience as a participant in the process and / or the strategy of Technology Assessment in forensic identification. Your interview may be by phone or face to face, according to the method that suits you the best. We also have a meeting room available to take the interview if it suits you, at the general headquarters of the Surete du Quebec in Montreal. The main questions of the interview have been prepared, but this does not prevent you to deal with what you feel is important, and the flexibility you need will be allocated. The interview will last approximately 60 to 90 minutes. The conversation may be recorded on audiotape following your consent.

Selection of participants: Individuals are selected based on their participation in the process and strategies for technology assessment in

the forensic identification field. The people interviewed represent a representative sample of managers, evaluators and users of technology of this field. The recruitment will be done according to the method of "sample by sector" which allows referencing of other candidates by the participants.

Risks and discomfort: Your participation in this study will involve no risk or discomfort, despite the time that you will allocate to the interview and the reading of this document.

Advantages to participate: Your participation will help us carry out this study to better understand the strategies for technology assessment of major Canadian police of provincial and federal jurisdiction by taking as a model the field of forensic identification. Upon request, we will send you the overall results of this research (master thesis and related articles produced with the results), once the study is completed.

Freedom of participation and freedom of withdrawal from the study: Your participation in this study is voluntary. You are therefore free to accept or refuse to participate and you can withdraw from the study at any time without giving reasons.

Privacy: In accordance with the Law on access to documents held by public agencies and the protection of personal information (L.R.Q..c.A-2.1), all your answers and your personal information of privileged nature will be treated confidentially. This information will be discussed within the research team, but never disclosed to third. Your name will never appear on any document circulating outside our offices. The transcripts do not contain any name and the database containing all the interviews will be stored in a computer with a password, in a locked office of the research team at the Surete du Quebec general Headquarters. The audiotape

containing your interview as well as our database will be destroyed before 2017.

"However, for control of the research project, your file may be accessed by a person authorised by the Ethics Committee for Research of the Faculty of Medicine (CERFM) at the University of Montreal. All adhere to a policy of strict confidentiality. "

Contacts: For questions about this project, you can contact the Principal Researcher: Alexandre Beaudoin, forensic scientist at the Service de l'identité judiciaire, Surete du Quebec, tel. : (514) 596-3212. Any complaints about your participation in this research can be made to the Ombudsman of the University of Montreal, telephone number (514) 343-2100. (The Ombudsman accepts collect calls)

Adhesion to the project and signatures::

I have read and understood the contents of this form. I certify that it had been explained to me verbally. I had the opportunity to ask any questions about this research project and have already been answered to my satisfaction. I certify that they left me time to reflect and take my decision. I know that my participation in this project is voluntary, that I am free to participate. I know that I am free to withdraw at any time without prejudice of any kind.

I accept that the interview is recorded on audiotape : Yes_____ No_____

I, the undersigned, agrees to participate in this study.

Name of the participant's	Signature of the participant's	Date
---------------------------	--------------------------------	------

I certify a) having explain to the participant the terms of this consent form
 b) having clearly indicated that it remains free at any time to withdraw his participation in this project and that I shall give him a signed copy of this form.

Researcher name	Signature of the researcher	Date
-----------------	-----------------------------	------

Administrative information's:

The original form will be kept at 1.02 local of the Surete du Quebec general Headquarters and a signed copy be sent to the participant.

The research project and this consent form were approved by the CERFM on: September 26th, 2008

Reference No: CERFM #324

Annexe C : Certificat d'approbation CERFM



Faculté de médecine
Vice-décanat – Recherche

CERTIFICAT D'APPROBATION DU COMITÉ D'ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE DE LA FACULTÉ DE MÉDECINE (CERFM)

Le Comité d'éthique a étudié le projet intitulé :

**Analyse des stratégies d'évaluation technologiques des corps policiers canadiens :
Le cas de l'identité judiciaire. Développement d'un modèle optimisé pour la
Sûreté du Québec**

présenté par : M. Alexandre Beaudoin et Dre Pascale Lehoux

et considère que la recherche proposée sur des humains est conforme à l'éthique.

Isabelle B-Ganache, présidente

Date de soumission ou d'étude : 27 août 2008

Date d'approbation : **Modifié et approuvé le 26 septembre 2008**

Numéro de référence : CERFM (08) #324

N.B. Veuillez utiliser le numéro de référence dans toute correspondance avec le
Comité d'éthique relativement à ce projet.

OBLIGATIONS DU CHERCHEUR :

SE CONFORMER À L'ARTICLE 19 DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES
SOCIAUX, CONCERNANT LA CONFIDENTIALITÉ DES DOSSIERS DE RECHERCHE ET LA
TRANSMISSION DE DONNÉES CONFIDENTIELLES EN LIEN AVEC LA RECHERCHE.

SOLLICITER LE CERFM POUR TOUTES MODIFICATIONS ULTÉRIEURES AU
PROTOCOLE OU AU FORMULAIRE DE CONSENTEMENT.

TRANSMETTRE IMMÉDIATEMENT AU CERFM TOUT ÉVÉNEMENT INATTENDU OU
EFFET INDÉSIRABLE RENCONTRÉS EN COURS DE PROJET.

COMPLÉTER ANNUELLEMENT UN FORMULAIRE DE SUIVI.

