

# Entretien avec Nathalie L'Heureux, T.S., Coordonnatrice aux interventions psychosociales au Service de police de la Ville de Terrebonne

Réalisé par Audrey-Anne Dumais-Michaud, Ph.D., Professeure, Département de travail social, Université du Québec en Outaouais, Campus St-Jérôme

**À titre de travailleuse sociale, vous occupez le poste de coordonnatrice aux interventions psychosociales au Service de police de la Ville de Terrebonne depuis 2011. Pouvez-vous nous expliquer comment a été créé ce poste?**

Au cours des dernières années, une augmentation des appels auprès des personnes présentant un état mental perturbé ou un trouble de santé mentale a été constatée au sein des organisations policières du Québec. Malgré les orientations gouvernementales prônant la multiplication des pratiques de collaboration, les besoins de cette population dépassent l'offre de services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux. Qui plus est, la complexité, la récurrence ainsi que le niveau de risque de ces interventions remettent en question les pratiques policières. Certains corps policiers du Québec ont uni leur force au social et innovent par la création d'équipes spécialisées ou de postes civils.

121

C'est en 2007, dans ma ville natale, que j'ai vécu ma première expérience au sein du milieu policier. C'était dans le cadre d'un stage d'observation bénévole auprès du Service de police de Saguenay. Ce fut un vrai coup cœur pour ce champ de pratique! Par la suite, nouvellement arrivée dans la région de Lanaudière en 2009, j'ai renouvelé l'expérience. Cependant, cette fois-ci, je souhaitais aller plus loin dans ma réflexion : Comment des policiers de formation peuvent-ils répondre quotidiennement à des appels de « nature sociale » sans pouvoir compter sur le soutien d'un travailleur social au sein de leur organisation? De quelles façons cette profession pourrait-elle contribuer à optimiser leurs interventions policières? Quel serait l'avantage que cette ressource soit engagée directement par l'organisation policière? C'est ainsi que j'ai cogné à la porte du Service de police de Terrebonne afin de leur proposer l'implantation d'un projet-pilote bénévole. Échelonné sur une période de six mois, moyennant plus ou moins 500 heures, ce projet avait pour objectif de démontrer la pertinence d'intégrer un travailleur social au sein d'une organisation policière. Grâce aux retombées positives du projet et à l'obtention de deux distinctions de l'Union des municipalités du Québec en 2010, dont la plus haute distinction, soit le prix Joseph Beaubien d'Or, le poste de « coordonnatrice aux interventions psychosociales » voit officiellement le jour le 24 janvier 2011.

## MODALITÉS DU POSTE

**Employeur :** Ville de Terrebonne

**Bureau :** Quartier général du Service de police

**Territoire desservi :** Terrebonne – Bois-des-Filion – Sainte-Anne-des-Plaines

**Population :** environ 140 000 citoyens

**Nombre de policiers au Service :** environ 200 policiers

**Clientèle visée :** État mental perturbé, santé mentale, risque d'homicide conjugal/familial, vivant un évènement traumatique, intervention policière à haut risque, et ce, sans aucune limite d'âge.

**Contexte d'intervention :** en prévention ou en post-intervention policière

**Lieu d'intervention :** Service de police, au domicile du citoyen, sur les lieux de l'évènement ou chez le partenaire.

Depuis le jour 1 et même après plus de 10 ans d'existence, je persiste à croire qu'il est essentiel que les organisations policières du Québec se dotent d'un agent de liaison psychosocial. De par sa formation, son mandat et son contexte d'intervention, un policier est limité quant à la réponse qu'il peut offrir aux appels de nature sociale. Doit-on favoriser la déjudiciarisation, judiciariser à des fins de levier thérapeutique ou adapter la judiciarisation aux particularités de la personne? Il n'y a pas une seule réponse possible. Mais encore faut-il d'abord être en mesure d'évaluer la globalité de l'évènement autrement que dans un contexte d'intervention action-réaction. Aussi, je suis d'avis que les collaborations se doivent d'être plus qu'un passage de flambeau entre deux professions. Elles doivent davantage s'inscrire dans l'ancrage d'une philosophie d'intervention qui imprègne l'ensemble des sections de l'organisation policière.

122

### **Quel est le mandat plus spécifique de ce poste et quels sont vos rôles et fonctions à titre de travailleuse sociale?**

Mon mandat spécifique consiste à soutenir les policiers dans leur intervention, à adapter leurs interventions en tenant compte des particularités du citoyen, à libérer le policier pour qu'il puisse se consacrer à son mandat premier, et ce, tout en agissant à titre d'agent de liaison pour le service auprès des différents partenaires.

Tout d'abord, une grande partie de mon temps est consacrée à la création de cadres d'intervention et à la conception d'un plan d'intervention interdisciplinaire (PII). Par cadre d'intervention, j'entends mettre à la disposition des policiers une fiche « Info-social ». Cette fiche présente les particularités de la personne, les interventions à privilégier et à éviter, les proches ou professionnels à contacter en cas de besoin ainsi que le niveau de tolérance et le mode de libération à préconiser (recommandations à suivre) advenant une infraction criminelle. Les objectifs visés par ces cadres sont de personnaliser l'intervention policière, d'agir en continuité avec les plans d'intervention des partenaires et, finalement, d'uniformiser la réponse des policiers lors de leurs déplacements. Grâce à la disponibilité 24/7 de ces cadres via les terminaux véhiculaires, les policiers ont la chance de répondre aux appels psychosociaux en étant mieux outillés et informés.

Afin de créer ces cadres, j'interviens individuellement auprès du citoyen, ou parfois en étant accompagnée du partenaire référent. Majoritairement, les rencontres se font en prévention ou en

postvention d'une intervention policière. Cependant, lorsque le dossier est déjà actif, il arrive que je sois interpellée en cours d'intervention afin d'appliquer une orientation précise et attendue.

Deuxièmement, j'agis à titre de conseillère auprès de l'organisation. En d'autres mots, j'assiste la direction dans la mise à jour des tendances psychosociales, l'élaboration d'ententes et de protocoles auprès des différents partenaires du milieu, l'amélioration et le développement de procédures internes ainsi que l'acquisition de connaissances psychosociales par les policiers en donnant de la formation annuellement. Que ce soit dans le cadre de ma porte, au téléphone ou lors des rassemblements en début de quart de travail, les policiers me consultent. Je constate que le fait d'avoir une travailleuse sociale disponible incite les policiers à demander conseil pour clarifier l'orientation de leur dossier, poser une question ou tout simplement valider une information. Ce rôle de conseillère est également apprécié des partenaires pour les connaissances légales et judiciaires que j'ai acquises.

Je suis aussi responsable de l'équipe d'agents de liaison en santé mentale (ALSM). Cette équipe est composée de 11 policiers-patrouilleurs répartis sur les 6 équipes de la surveillance du territoire. Ces agents sont mes yeux et mes oreilles sur le terrain lors des appels auprès des personnes présentant un trouble de santé mentale. Ils ont pour mandat d'être porteurs de l'information sur la personne, de travailler conjointement certains dossiers avec moi, d'encourager le respect des cadres d'intervention et de participer au développement de meilleures pratiques auprès de cette clientèle.

À plus petite échelle, je représente aussi la direction de la police sur quelques comités ou tables de concertation. Également, je crée des outils d'intervention en soutien aux interventions policières, tels que des dépliants, aide-mémoire, bottin de ressources, formulaires, etc.

Finalement, j'agis à titre de médiatrice entre les partenaires et le Service de police. De part et d'autre, lorsqu'un questionnement survient à la suite d'une intervention, je m'assure de faire le lien avec le partenaire concerné et de revisiter ensemble le déroulement de l'évènement. Cette pratique permet d'être sensibilisé à la réalité de l'autre et surtout d'optimiser nos pratiques de collaboration.

123

### **De quelle manière les dossiers vous sont-ils référés et comment sont-ils traités?**

Règle générale, la porte d'entrée aux services de la travailleuse sociale se fait via le formulaire nommé « référence sociale ». Ces références proviennent soit d'un policier, d'un préposé aux télécommunications à la centrale 911 ou d'un partenaire (public, communautaire ou municipal). Il importe de préciser que la clientèle visée présente un état mental perturbé, un trouble de santé mentale ou un risque d'homicide conjugal/familial, ou a vécu un évènement traumatique majeur. Pour que la référence sociale soit admissible, elle doit présenter l'un ou plusieurs des critères suivants : récurrence, complexité d'intervention, dangerosité prévisible ou imminente, possibilité d'intervention policière à haut risque ou nécessitant l'implication de partenaires. Majoritairement, j'interviens auprès d'une clientèle de deuxième ou troisième ligne qui est très connue des partenaires ou qui ne présente aucune réceptivité à recevoir de l'aide.

La première prise de contact est une étape importante. Elle permet d'informer la personne de la réception d'une référence sociale, de lui expliquer mon rôle au sein du Service de police et le but de la démarche, d'évaluer sa réceptivité envers mes services ou ceux d'autres partenaires. J'en profite également pour évaluer les attentes de la personne en prévision de futures interventions policières, son degré de conscientisation du risque et des impacts de ses comportements ainsi que sa perception générale de la police. Cette démarche peut mener à une évaluation du fonctionnement social, à la création d'un plan d'intervention interdisciplinaire (PII) et/ou à la création d'un cadre d'intervention policier. L'objectif est de remettre la personne au centre de l'intervention policière.

Il est très important pour moi de faire preuve d'une totale transparence face aux actions posées ou aux orientations choisies dans le dossier de la personne. Bien entendu, si la personne accepte que nous travaillions en collaboration avec les professionnels à son dossier, une autorisation de divulguer les informations est alors signée. Par ailleurs, si la personne n'est pas connue des partenaires et qu'elle accepte d'être référée, une référence soutenue est faite auprès des ressources appropriées afin d'éviter le dédoublement de récit.

Lorsque la personne refuse l'aide proposée ou ne donne pas suite aux tentatives de contact, son choix est respecté et elle est avisée que je reste disponible lorsqu'elle sera prête. Cependant, certaines recommandations sont transmises aux policiers à la lumière de l'analyse initiale afin de prévenir une récurrence des déplacements, de limiter le temps de mobilisation des policiers en cas d'appel ou d'éviter une fin tragique à une intervention policière. Il n'est pas rare d'obtenir la collaboration de la personne à la suite d'un nouveau déplacement ou du dépôt d'infractions criminelles. Par le fait même, si la personne est connue d'un partenaire et qu'il est dans son intérêt que celui-ci soit avisé verbalement du risque observé ou imminent en intervention policière, un appel téléphonique peut être fait. Il est à noter que ce ne sont pas tous les professionnels au dossier, en particulier les médecins de famille et les spécialistes, qui sont au courant de l'existence des interventions policières auprès de leur patient, particulièrement en ce qui a trait à leur fréquence et à leur niveau de risque. On peut faire le même constat pour ce qui est des procureurs lorsqu'ils reçoivent la plainte policière.

Il est également à noter que le dossier demeure ouvert aussi longtemps que la personne peut faire l'objet d'une future intervention policière et que son cadre nécessite une mise à jour annuelle.

**À partir de votre expérience et de vos observations, quels sont les principaux besoins psychosociaux rencontrés par les personnes auprès desquelles vous intervenez? Quelles pratiques mettez-vous en place pour y répondre?**

124

Lorsque je prends en charge un dossier, celui-ci se situe souvent en contexte de prévention ou de postvention d'une intervention policière. De par mon expérience, le demandeur du déplacement policier est davantage une tierce personne (famille, proche, employeur, commerçant, citoyen, etc.). Lorsque la personne visée par la référence appelle elle-même la police, soit elle présente un état mental perturbé, soit elle souhaite déposer une plainte. Plusieurs besoins psychosociaux se dégagent de mes dossiers. Principalement, je dirais que les besoins de sécurité, d'amour, d'appartenance ainsi que le besoin d'estime de soi ressortent des interventions.

Tout en haut de la liste se trouve sans hésitation le besoin de sécurité. Qu'on le veuille ou non, les policiers sont rarement appelés quand ça va bien. Sur le plan de la sécurité physique, les citoyens appellent la police car ils craignent pour leur sécurité ou celle des autres. Parfois, par cet appel, ils souhaitent un arrêt d'agir. À titre d'exemple, une partie de ma clientèle sont les parents qui hébergent leur enfant (adulte) présentant un trouble concomitant de toxicomanie et de santé mentale. Lorsque les policiers sont appelés sur les lieux, la personne est souvent en crise et les parents restent vagues sur ce qui s'est réellement passé, par peur d'incriminer leur enfant. Cependant, après quelques déplacements, il n'est pas rare de découvrir qu'ils n'en sont pas à leurs premières menaces de mort reçues ou qu'ils ont déjà subi une voie de fait de la part de leur enfant. Pour plusieurs raisons, les parents tentent par tous les moyens possibles d'éviter le déplacement des policiers à leur domicile. Premièrement, ils ont peur de la conclusion de l'intervention. Ces parents souhaitent que leur enfant puisse être soigné et ils sont prêts à tolérer ou à cacher la violence vécue pour ne pas nuire à l'avenir de leur proche. Ils peuvent même refuser d'entamer les démarches pour une demande de requête d'évaluation psychiatrique ou une plainte policière par peur de perdre leur lien familial. Ils ont les meilleures intentions au monde. C'est tout leur besoin d'amour et d'appartenance qu'on ressent à travers les interventions. Ce type de situation demande une délicatesse d'intervention et incite à

aborder des concepts tels que la culpabilité, la violence intrafamiliale, les étapes du rétablissement, la dépendance, la judiciarisation, la mobilisation, la responsabilisation et, parfois, le processus du deuil.

Lorsqu'un dossier comme celui-ci arrive sur mon bureau, quelques déplacements policiers ont déjà eu lieu, les parents n'ont pas donné suite aux références données par les policiers et, souvent, il y a un risque pour les occupants à l'adresse. La patience et le non-jugement sont de mise. Dans ce type de situation, la mise sur pied d'un cadre d'intervention policier est tout indiquée. C'est tout un travail qui débute entre la personne visée, sa famille et, s'il y a lieu, son équipe traitante. Si la personne refuse de collaborer, à chaque nouveau déplacement une relance est faite en personne ou par téléphone. D'après mon expérience, faire preuve de persévérance et respecter le rythme des personnes peuvent être payants.

Un autre exemple qui me vient en tête se rapporte aux personnes ayant des idées délirantes de persécution. Ces demandeurs ont peur pour leur sécurité, sont en hypervigilance, souffrent de ces pensées envahissantes et font appel aux policiers pour que ceux-ci puissent arrêter les méchants de leur histoire. Ils souhaitent que justice soit rendue et, à la fois, qu'on confirme leurs convictions. Bref, ils veulent être rassurés, entendus, crus et protégés. En validant leurs sentiments tout en clarifiant les preuves nécessaires au dépôt d'une plainte, nous réussissons à entrer en relation avec eux et à les orienter vers les services appropriés en misant sur les impacts de la situation. En tenant le même discours à chaque nouveau déplacement, les policiers rassurent la personne sans invalider ses sentiments et ses convictions.

Aussi, une partie de ma clientèle est composée de personnes présentant une déficience intellectuelle ou une atteinte frontale avec autres troubles associés. Les interventions auprès de ces personnes sont teintées par plusieurs besoins psychosociaux. Ces personnes souhaitent être reconnues comme citoyens faisant partie intégrante de la société, faire respecter leurs droits, être acceptées telles qu'elles sont, avoir une vie amoureuse et familiale, être autonomes et protégées. Dans la grande majorité de ces dossiers, je travaille de concert avec d'autres professionnels. Cette étroite collaboration permet d'adapter les interventions policières aux particularités de la personne, de se positionner quant à l'aptitude à la responsabilité criminelle et d'établir ensemble des stratégies préventives au déplacement policier. En contexte judiciaire, les actions tangibles en cas de responsabilisation criminelle ainsi que la vulgarisation de concepts sont indispensables auprès de cette clientèle.

125

Enfin, j'interviens auprès des personnes présentant un trouble de personnalité limite. Les besoins psychosociaux d'être aimé, rassuré, reconnu, entendu et sécurisé teintent les motifs des appels. À titre d'exemple, les policiers peuvent être appelés à se déplacer pour des propos suicidaires, des gestes d'automutilation ou une crise relationnelle, par exemple familiale ou entre voisins. Une sensibilisation à l'égard de ce trouble est essentielle auprès des policiers pour une optimisation des interventions. De plus, je constate qu'en faisant participer activement la personne à la création de sa fiche « Info-social », en lui offrant des limites claires d'intervention qui respectent ses particularités et en la responsabilisant, on lui offre la possibilité d'être reconnue comme une personne à part entière, on favorise sa mobilisation dans son plan de traitement tout en lui apportant une sécurité relationnelle.

**En portant un regard sur votre pratique, quels constats faites-vous quant au rôle et à la place du travail social dans ce contexte d'intervention où se rencontrent le social et le judiciaire? Quels sont les aspects positifs et les défis issus d'une telle collaboration?**

Quel beau défi que de faire cohabiter le travail social et la police sous le même toit! D'entrée de jeu, il importe de spécifier que ces deux professions ont à la base des mandats très différents. Si l'un a pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, l'autre évalue la situation vécue

par une personne, un groupe ou une communauté dans sa globalité et surtout dans une perspective de fonctionnement social. Pourtant, devant l'augmentation du nombre et de la complexité des interventions policières de nature sociale, nos deux professions n'ont d'autre choix que d'unir leurs forces. Nos valeurs communes, telles que le respect, l'intégrité, l'égalité, le respect des droits et libertés, la responsabilisation et la justice sociale, sont propices aux rapprochements.

Il faut être réaliste : les policiers n'ont pas le contexte ni l'angle idéal pour pouvoir constater les forces et les capacités d'une personne. Pourtant, en situation de déséquilibre ou de crise, ce sont souvent les premiers répondants appelés sur les lieux. Quelle est l'histoire derrière le comportement de la personne observée en intervention policière? Voilà la grande question. Malheureusement, les policiers n'ont souvent pas la formation ni le temps nécessaire pour y répondre et encore moins pour assurer un suivi. Malgré tout, leur confiance est de mise pour qu'ils puissent appliquer les recommandations des cadres d'intervention créés.

De par sa philosophie d'interaction entre l'individu et son environnement, la discipline du travail social est tout indiquée pour occuper une place de choix au sein des organisations policières du Québec. Ce champ d'expertise possède la capacité de s'adapter au contexte judiciaire. De plus, il maîtrise les approches et le langage utilisé couramment par les partenaires de la santé et les services sociaux, et ce, tout en ayant la sensibilité d'amener ces deux univers à respecter leur réalité respective.

Au cours des années, j'ai eu la chance de constater qu'il est possible pour un policier d'apprendre à voir plus loin que l'événement, et même de se voir comme un acteur faisant partie d'un système. Les procureurs, tout comme les avocats de la défense, ont parfois besoin d'être aiguillés dans l'orientation de leur dossier, surtout lorsqu'il s'agit d'une infraction reflétant une problématique sociale. Connaître le parcours, les attentes de la personne et des partenaires au dossier et le niveau d'impact des orientations judiciaires antérieures ne peut qu'optimiser le passage de l'individu dans le système judiciaire et contribuer à son rétablissement. Bien que la judiciarisation puisse amener des résultats thérapeutiques positifs, je suis d'avis qu'elle ne doit être envisagée qu'en dernier recours, et surtout qu'elle doit être discutée en toute transparence avec la personne concernée. Souvent, celle-ci présente davantage un besoin de soins que d'un casier judiciaire. Lorsque j'en arrive à la conclusion qu'il y aura tolérance zéro aux infractions criminelles dans un dossier, plusieurs autres avenues ont été investiguées. Malgré tout, pour certains, des conditions émises par un juge via un programme d'accompagnement justice en santé mentale ou une sentence judiciaire sont nécessaires à leur processus de rétablissement.

126

Plusieurs avantages sont tirés d'une telle collaboration. Elle permet d'adapter l'intervention policière aux particularités de la personne, d'augmenter le sentiment de confiance des citoyens et des partenaires à l'égard des policiers, de favoriser le développement et le maintien des liens avec les partenaires, de libérer le policier pour qu'il puisse se consacrer à son mandat premier, de prévenir une intervention policière à haut risque, de diminuer la surutilisation des services, d'optimiser les pratiques policières, de sensibiliser les policiers aux ressources du milieu, de favoriser la déjudiciarisation ou de personnaliser la judiciarisation, etc.

Malgré tout, même si l'intégration d'un travailleur social est une réussite pour le Service de police de Terrebonne, il n'est pas sans enjeux. Au poste, je suis la seule travailleuse sociale pour une organisation de plus de 200 policiers et une vingtaine de préposés aux télécommunications. Être seule de sa profession est un défi de taille, surtout dans un mode de fonctionnement paramilitaire. Il est donc essentiel de maintenir des liens avec d'autres travailleurs sociaux, de se tenir à jour dans ses connaissances et de pouvoir bénéficier d'une supervision clinique. Même après 10 ans, il arrive encore que mon identité professionnelle soit mise à l'épreuve et qu'une discussion plus « corsée » se présente avec un policier. C'est un beau défi que d'amener des policiers à développer une vision

à moyen ou long terme dans un dossier. Disons que l'autonomie, le sens de la débrouillardise et la capacité d'argumentation sont des atouts à maîtriser.

Un autre défi qu'on ne peut passer sous silence, c'est d'avoir des attentes réalistes. On demande quand même à deux professions aux missions différentes d'apprendre à travailler en équipe. Il faut donc faire preuve de patience. Bien qu'ils soient confrontés à des appels de nature sociale, les policiers ne sont pas et ne deviendront pas des intervenants psychosociaux. Il est important d'avoir une ouverture d'esprit et un profond respect à l'égard de leur profession. Certains policiers ont un profil plus opérationnel et d'autres plus communautaire, tandis que d'autres encore sont de type hybride. C'est en faisant preuve de compréhension à l'égard de leur métier tout en y intégrant quelques notions de travail social ici et là qu'un changement s'opère.

Enfin, le dernier mais non le moindre, le défi du secret professionnel. Pour ma part, mon expérience sur la question est positive. Plus de 90 % du temps, le consentement de la personne est obtenu. Les informations qui sont transmises ont pour but de replacer la personne au centre de l'intervention et de faire rayonner cette personne derrière le comportement ou la maladie connue. Dans le cas contraire, je transmets aux policiers les informations obtenues par l'entremise de mon analyse via les déplacements policiers antérieurs. S'il y a un risque pour une personne ou pour autrui, un appel peut être effectué auprès des professionnels connus au dossier. Le but de cette démarche est de permettre aux professionnels de revoir l'évènement avec leur usager et de le sensibiliser aux conséquences possibles ainsi qu'aux bénéfices que pourrait apporter la mise sur pied d'un plan d'intervention interdisciplinaire et d'un cadre d'intervention policier. Un défi se pose lorsqu'une personne qui génère des appels récurrents, connue comme une « grande utilisatrice » de services et sans dangerosité, refuse de nous donner son consentement. Mais le professionnel doit voir ces dossiers comme une occasion de mettre à profit sa créativité. Je tiens à préciser que lorsqu'il y a dévoilement d'une infraction criminelle au cours d'une intervention, mon rôle est de sensibiliser la personne à la responsabilisation de ses gestes et de l'accompagner dans le processus de dénonciation. Bref, le fait d'appartenir à l'organisation policière facilite les rouages du secret professionnel, mais requiert une conscience professionnelle judicieuse dans la transmission d'informations.

127

**Si une travailleuse sociale souhaitait mettre en place ce même type de collaboration, quels seraient, selon vous, les facteurs facilitants?**

Lorsqu'on atterrit en milieu policier, la première étape est de se faire accepter dans la « famille » policière. Si tu n'as pas la confiance, le respect et la crédibilité d'une majorité des policiers, impossible de voir la magie s'opérer. Il faut donc faire preuve de patience et de créativité pour gagner le cœur d'un policier à la fois.

Aussi, je conseille fortement d'adopter leur langage tout en faisant attention de ne pas dénaturer le vôtre. En possédant des connaissances dans leur domaine, en apprenant leur terminologie, en respectant leur culture, en vulgarisant les concepts dans leurs mots et en faisant preuve d'empathie envers leur réalité, vous aurez en main des ingrédients qui faciliteront la collaboration interprofessionnelle.

Ensuite, j'oserais recommander de cogner à la porte d'un service de police qui croit aux retombées positives de l'intégration de la profession du travail social au sein de son organisation. La réussite des cadres d'intervention policiers repose sur un précieux travail d'équipe et passe par l'acceptation du mariage des deux cultures. Oui, mon poste permet de ramener les policiers plus rapidement à leur mandat premier, mais en leur faisant prendre conscience qu'ils font partie intégrante du système de santé et des services sociaux et qu'ils ont un rôle à y jouer.

Un autre facteur facilitant, et ayant sans contredit le plus d'impact auprès des policiers, se rapporte aux résultats tangibles et aux suivis de dossier. Leur culture est façonnée en mode « action-réaction ». Donc, on doit poser des actions qui ont un impact direct sur leur quotidien, qui leur permettent de voir les avantages de faire appel à un professionnel et de suivre les cadres d'intervention qui leur sont recommandés. En toute humilité, lors de mon projet-pilote en 2009, je ne peux vous cacher que la résolution du dossier d'une citoyenne ayant généré plus de 65 déplacements policiers en 6 mois a grandement contribué à la création de mon poste. Bref, il est important de cibler les besoins et enjeux sociaux de la population desservie par l'organisation policière visée.

Finalement, l'un des points à ne pas négliger lors de l'implantation de ce type de collaboration est d'avoir un profond respect pour la mission et les mandats des partenaires du milieu. En créant ce poste, je souhaitais combler certaines zones grises des services déjà existants tout en leur étant complémentaire. Malgré la facilité d'accessibilité de ce poste pour les policiers, il importe de ne pas succomber à la tentation d'alléger leur quotidien au détriment des mandats des partenaires. Bien au contraire, il faut développer leur réflexe de référence et, s'il y a lieu, trouver ensemble des pistes de solution pour optimiser la collaboration auprès de ceux-ci.