

# ORIENTATION STRATÉGIQUE POUR LE SERVICE DE POLICE D'OTTAWA 2019-2020



**OTTAWA POLICE SERVICES BOARD**  
**COMMISSION DE SERVICES POLICIERS D'OTTAWA**

*A Trusted Partner in Community Safety*  
*Un partenaire fiable de la sécurité communautaire*

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION

Au nom de la Commission de services policiers d'Ottawa (CSPO), j'ai le plaisir de vous présenter l'orientation stratégique du Service de police d'Ottawa pour les dix-huit prochains mois. Nous prévoyons que des ajustements à court terme seront apportés au cours d'une période de transition, que l'on donnera suite aux commentaires transmis par nos communautés et nos membres et également, que l'on épaulera le SPO dans la réalisation de sa vision d'être un partenaire de confiance en matière de sécurité communautaire et de fournir des services policiers efficaces aux citoyens d'Ottawa.

**Diane Deans**

*Présidente, Commission de services policiers d'Ottawa*



## LE MOT DU CHEF DE POLICE

Le Service de police d'Ottawa (SPO) a pour mandat d'intervenir en cas d'urgence, de maintenir l'ordre public, d'appliquer la loi, de prévenir la criminalité et d'aider les victimes d'actes criminels. Il protège la sécurité de nos diverses communautés 24 heures sur 24. Au cours des dernières années, le SPO a apporté des changements visant à améliorer son efficacité et son efficience. Or, même s'il y a eu de nombreux acquis, nous savons qu'il y a encore du travail à faire. Nous vous sommes reconnaissants de votre contribution continue. Ce plan d'action de dix-huit mois reflète la façon dont nous continuerons à travailler ensemble pour trouver de nouvelles façons d'équilibrer les besoins de notre communauté et de nos membres, compte tenu de notre budget et de notre environnement opérationnel.

**Steve Bell**

*Chef de police par intérim*



## CONTEXTE

Les opérations de police au Canada sont de plus en plus complexes et dynamiques. Notons quelques-unes des principales tendances que nous observons : des dossiers non criminels qui font appel aux ressources policières; la demande d'interventions policières plus proactives pour régler des problèmes locaux; le constat d'une augmentation à l'échelle nationale des crimes violents (taux et gravité) et une augmentation des crimes sans frontières; des pressions budgétaires croissantes; une surveillance plus étroite du public et des revendications pour une responsabilisation et une transparence accrues; un environnement juridique, réglementaire et de surveillance en évolution; et des changements dans la technologie et l'utilisation des médias sociaux. Le maintien de l'ordre dans la capitale nationale présente également des défis uniques en raison de la taille, de la topographie et de la diversité démographique de la ville, de la frontière provinciale et de la présence de nombreux organismes d'application de la loi.

Le SPO connaîtra une période de transition pendant une grande partie des années 2019 et 2020 : les nouveaux membres de la Commission, qui ont été nommés en décembre 2018, sont encore à se familiariser avec le SPO; le recrutement est en cours pour les postes de chef et de Agent administrative principal; une législation clé est en voie d'adoption progressive; et un nouveau plan de sécurité et de bien-être communautaire est en cours d'élaboration dans toute la ville. Par conséquent, ce plan a un horizon temporel plus court et se concentre sur cinq domaines prioritaires clés, appuyés par des activités et des produits livrables ciblés. Nous continuerons de surveiller les progrès grâce aux enquêtes d'opinion publique, aux sondages auprès des membres et aux paramètres opérationnels.

## COMMENTAIRES - CE QUI NOUS A ÉTÉ DIT

Ce plan reflète les commentaires des résidents, des entreprises, des conseils scolaires, des partenaires communautaires et des intervenants, des conseillers municipaux, des membres du SPO et des membres de la CSPO.

### De nos communautés

En 2018, nous avons mené une enquête exhaustive d'opinion publique à l'aide de diverses méthodes. Les principales conclusions qui en ont été tirées sont les suivantes :

- La satisfaction à l'égard de la qualité des services de police demeure élevée; toutefois, il y a eu une légère baisse depuis 2015;
- La confiance du public à l'égard du SPO demeure élevée, mais un plus grand nombre de résidents disent que leur confiance a diminué;
- La grande majorité des résidents se sentent en sécurité chez eux. Néanmoins, ils sont de plus en plus préoccupés par les gangs armés, la sécurité routière, les trafiquants de drogue et la violence contre certains groupes (femmes, jeunes, aînés, minorités ethniques et LGBTQ2); et
- Ce que l'on souhaite c'est qu'il y ait plus de transparence, une intensification des interventions de la police communautaire (une présence accrue et une meilleure connaissance des agents au niveau du quartier), une plus grande diversité au sein des effectifs, une meilleure formation en santé mentale et une plus grande diversité culturelle pour les agents de première ligne.



### De nos membres

En 2018, le SPO a mené son huitième sondage sur la participation des membres. Dans l'ensemble, l'engagement et la satisfaction au travail des membres demeurent faibles, ce qui correspond aux résultats de 2015. Les trois principaux moteurs de l'engagement en 2018 étaient les mêmes qu'en 2015 :

- Croissance professionnelle (perceptions de favoritisme, inégalité dans les possibilités de formation);
- Commandement exécutif (perceptions concernant les valeurs et les différences entre les cadres supérieurs); et
- Rendement organisationnel (insatisfaction liée aux niveaux de dotation et aux changements apportés au modèle de prestation de services et aux perceptions de la responsabilisation et du rendement).



Le recensement des membres, en 2017, nous a permis de constater que le membre type du SPO est un homme blanc, hétérosexuel et anglophone, âgé de 45 à 54 ans, né au Canada, marié et vivant avec des personnes à charge âgées de 6 à 14 ans, est assermenté et compte de 10 à 15 ans de service auprès du SPO. En ce qui concerne la diversité, le SPO a une forte représentation d'Autochtones, de latinos/Hispaniques, de membres LGB2sQ+ par rapport à leur proportion dans la population d'Ottawa, mais une représentation plus faible parmi les groupes asiatiques, noirs, moyen-orientaux. Le pourcentage de policières est resté constant à 23 % (2012).

Nous avons également appris que les membres perçoivent qu'il y a peu de diversité et d'inclusion, particulièrement chez les personnes handicapées, les femmes et les membres racialisés. Divers membres ne se sentent pas inclus, alors que d'autres ont le sentiment d'être traités injustement. Les membres veulent plus de transparence, d'équité et de cohérence dans les processus clés.

## PRIORITÉS STRATÉGIQUES POUR LES 18 PROCHAINS MOIS

En se fondant sur la synthèse de l'information recueillie dans le cadre du processus de planification, la Commission de services policiers d'Ottawa a reconfirmé que *la communauté, les membres et le service* constituent les trois domaines d'intervention qui, ensemble, seront la pierre angulaire pour les 18 prochains mois. Quatre priorités s'entremêlent dans ces trois domaines d'intervention : la police communautaire; l'équité, la diversité et l'inclusion; le soutien aux membres et la modernisation. Pour chacune des quatre priorités, des activités spécifiques ou des produits livrables clés ont été identifiés. Ceux-ci peuvent raisonnablement être réalisés au cours des dix-huit prochains mois.



### Promouvoir la police communautaire

Ottawa se compose de nombreuses communautés qui sont fort diverses et qui sont parfois définies par la géographie, l'âge, le sexe, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, le statut socioéconomique, la religion, la culture, la capacité physique ou les antécédents ou intérêts communs. Le SPO travaille avec chacune d'elles et est au service de tous. Pour qu'elle soit sécuritaire, une communauté doit être mobilisée et impliquée, être prête à agir et à travailler pour prévenir et lutter contre la criminalité, tout en sachant que la sécurité est une responsabilité partagée. Les communautés d'Ottawa identifient régulièrement les problèmes de criminalité et de troubles sociaux de faible niveau qui affectent leur qualité de vie et les portent à l'attention du SPO. Or, les changements apportés ces dernières années à la façon dont le SPO traite ces préoccupations n'y ont pas été bien reçus. L'une des façons dont le SPO collaborera désormais avec elles pour résoudre les problèmes à l'échelle locale sera de mettre sur pied des équipes de quartier non seulement pour combler le vide créé par la perte d'agents de quartier, mais également pour améliorer les relations communautaires. Au départ, ces équipes seront établies dans trois quartiers à fort investissement et, à la suite d'une évaluation, la démarche sera étendue à d'autres quartiers. Le SPO élaborera également des stratégies et des plans alignés sur le cadre de sécurité et de bien-être communautaire de la province, renforcera sa présence communautaire, améliorera les partenariats de prestation de services, puis sensibilisera et informera les concitoyens. Le SPO concentrera également ses ressources sur les domaines jugés prioritaires par ces derniers : la lutte contre la violence des rues, la violence contre les femmes et la sécurité routière.



### Faire un progrès important sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)

L'équité, la diversité et l'inclusion sont devenues une pratique mondiale qui nous aide à voir les choses d'un point de vue différent et qui nous donne une vision plus claire et plus complète. Cette optique nous permet d'intégrer une diversité de points de vue qui renforce la capacité des équipes de travail, engendre un milieu de travail positif et respectueux, crée des effectifs et des services qui reflètent la diversité de nos communautés et nous aide à éliminer les obstacles systémiques et les iniquités auxquels les gens sont confrontés. Les organisations policières qui valorisent et bâtissent une culture de l'EDI obtiennent de meilleurs résultats en matière de sécurité communautaire et sont mieux en mesure d'établir des relations de confiance et de fournir des services policiers impartiaux. Au cours des dernières années, le SPO a été confronté à de nombreux défis, notamment des plaintes relatives aux droits de la personne, des recherches qui montrent que certains sous-ensembles de ses membres ne se sentent pas aussi inclus ou n'ont pas un accès équitable aux possibilités. Nous entretenons également des liens difficiles avec certains de nos concitoyens.

La question relève d'un changement culturel; il s'agit de nous réorienter vers les communautés que nous desservons et de fournir des services policiers d'une manière neutre et professionnelle. Il nous faut d'abord nous interroger de l'intérieur, car la façon dont nous nous traitons les uns les autres se manifeste dans la façon dont nous desservons le public. Nous élaborerons un modèle de gouvernance pour l'EDI à l'interne, puis un plan d'action d'inventaire unique qui regroupera toutes les activités liées à l'EDI qui sont entreprises. Nous renforcerons également les relations à l'interne en y mettant sur pied des groupes de ressources pour les employés ce qui leur permettra de s'impliquer, de dialoguer et d'échanger des idées sur des sujets de préoccupation. À l'externe, nous effectuerons notre examen après un an de nos groupes consultatifs externes, notamment le nouveau Conseil communautaire sur l'équité (CCE) et le Comité de liaison GLBT.



### Soutenir nos membres

L'engagement professionnel est un lien émotionnel et intellectuel étroit qu'un employé entretient à l'égard de son travail, son employeur, son directeur ou ses collègues de travail et qui va l'inciter à déployer volontairement des efforts supplémentaires. Bien que des mesures aient été prises au cours des trois dernières années pour améliorer les secteurs identifiés par nos membres, le changement prend du temps et la recherche montre que le SPO a du travail à faire. Il est temps de surveiller les changements récents dans les secteurs clés identifiés par les membres et d'apporter d'autres améliorations au besoin. Parmi ceux qui présentent un intérêt particulier, mentionnons le modèle d'affectation de la dotation en personnel assermenté et les outils et processus visant à assurer un accès équitable aux possibilités de formation et de perfectionnement. Il est également temps de rétablir les relations en interne et avec nos Associations, et de communiquer les changements ainsi que des informations sur des sujets d'actualité, au bon moment et de la bonne manière.

Les membres sont notre ressource la plus précieuse. Ils doivent être en santé et résilients pour fournir efficacement des services à nos concitoyens. Le travail par quarts et l'exposition à des situations difficiles peuvent affecter la santé et le bien-être physique, mental, émotionnel, spirituel et familial de nos membres. Le bien-être est une approche équilibrée de la santé globale qui met l'accent, dans le cadre de la Stratégie du bien-être, sur la prévention au moyen de programmes (p. ex., l'intervention précoce), la prestation de mesures de soutien (p. ex., soutien entre pairs et événements pour les membres et les familles), la réduction de la stigmatisation (p. ex., santé mentale et adaptation) et la recherche (p. ex. gestion de la fatigue). Au cours de la période de planification, le programme *Le vrai Toi* sera évalué pour s'assurer qu'il continue d'être un soutien efficace pour les membres et leurs familles.



### Moderniser le milieu de travail

La modernisation consiste à modifier les lieux et les méthodes de travail des employés afin qu'ils puissent être aussi productifs que possible dans la prestation de services à nos concitoyens. Cette démarche touche la technologie, les outils, l'équipement, les installations et les processus. Le SPO poursuivra la mise en œuvre de la carte routière de la modernisation technologique. Il continuera également de s'occuper des questions liées au matériel essentiel comme les radios de police, de se préparer à l'incidence de la technologie sur les services 9-1-1 et d'améliorer la façon dont le public signale les incidents non urgents en ligne. Nos espaces de travail continueront d'évoluer et les activités de planification et d'aménagement liées au nouveau Campus Sud se poursuivront afin de fournir une capacité de déploiement supplémentaire dans toute la ville. Pour faire face aux contraintes budgétaires et améliorer la prestation des services, le SPO explorera les possibilités de partenariats éventuels avec les services municipaux.



25 juin, 2019



## Orientation stratégique pour le Service de Police d'Ottawa 2019-2020



### Soutenir nos membres

- Optimiser le modèle d'allocation de postes de première ligne
- Développer des outils et des processus qui assurent un accès équitable aux opportunités de formation et de perfectionnement
- Encourager des relations positives avec les associations (OPA, SOA)
- Continuer de promouvoir la Stratégie du Bien-être afin d'élargir la prise de conscience (p.ex. intervention précoce, soutien entre pairs, gestion de la fatigue), et d'évaluer le programme Le vrai Toi



### Moderniser le milieu de travail

- Continuer les activités de planification et de développement lié au Campus Sud
- Mettre en œuvre la carte routière de la modernisation technologique
- Préparer le 9-1-1 Prochaine Génération
- Explorer des opportunités d'améliorer la prestation de service en réalignant l'arrière-guichet et le perfectionnement des rapports en ligne
- Terminer la mise en œuvre du projet de radio



### Promouvoir la police communautaire

- Établir des équipes de résolution de problèmes au niveau des quartiers afin de répondre aux préoccupations en matière de sécurité publique locale, ainsi que d'améliorer les relations avec la communauté et d'évaluer l'efficacité de la démarche
- Concentrer les ressources afin de viser sur la violence des rues, la violence contre les femmes, et la sécurité routière
- Participer activement dans le plan de sécurité du bien-être de la Communauté d'Ottawa



### Faire un progrès important sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)

- Établir un modèle de gouvernance et un plan d'action
- Évaluer l'efficacité de comités consultatifs externes (p.ex. Conseil sur L'Équité, GLBT)
- Établir des groupes de ressources de salariés internes