



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



UN PLAN OÙ CHACUN COMPTÉ

Service de police d'Ottawa
Plan directeur **2013-2015**

WWW.OTTAWAPOLICE.CA



AU SUJET DE CETTE PUBLICATION

Le Service de police d'Ottawa détient le droit d'auteur ©2013 de cette publication et de tout son contenu (à moins qu'il n'en soit indiqué autrement). Tous droits réservés. L'usage personnel de ce document est autorisé, mais il est interdit de reproduire ou de republier son contenu, en partie ou en entier, sans en avoir préalablement obtenu la permission. Ce document est également disponible en format PDF sur notre site Web, le ottawapolice.ca. Consultez notre site pour obtenir plus de renseignements au sujet de notre organisme ou communiquez avec la Section de la planification générale par courriel à planning@ottawapolice.ca.



Photos : de l'Unité des services d'imagerie du Service de police d'Ottawa.

MESSAGES



Message du président de la Commission

Au nom de la Commission de services policiers d'Ottawa, j'ai le privilège de vous présenter le *Plan directeur 2013-2015* du Service de police d'Ottawa. Les buts et objectifs de ce Plan sont le fruit de bien des mois de travail commun des partenaires communautaires impliqués, des résidents d'Ottawa, des membres du Service de police, et de la Commission de services policiers d'Ottawa. Le Plan répond aux besoins de notre communauté ainsi qu'aux tendances et défis émergents qui se dresseront devant nous lors des trois prochaines années. En outre, le Plan appuie les membres de notre Service de police en leur apportant les outils nécessaires pour s'acquitter de leur travail.

Nos réalisations passées peuvent être attribuées aux liens étroits que nous entretenons avec la collectivité et à l'appui que nous avons reçu par le passé. Ce document témoigne de cette collaboration et reflète l'engagement continu de la Commission et du Service quant à l'amélioration de la sûreté publique par la transparence, la reddition de comptes, et l'établissement de relations et de partenariats auprès de la collectivité dont nous sommes au service.

Bien vôtre,

A handwritten signature in black ink that reads "Eli El-Chantiry".

Eli El-Chantiry

Président de la Commission de services policiers d'Ottawa



Message du chef de police

Il me fait grand plaisir de vous présenter le Plan directeur 2013–2015 du Service de police d'Ottawa 2013-15, « Un plan où chacun compte ». Il s'agit d'un plan d'action triennal qui aborde les préoccupations de la collectivité et nous aidera à répondre aux besoins policiers de nos résidents. Il nous permettra de nous rapprocher de notre vision, celle d'être un chef de file de confiance dans la police.

Vous y retrouverez quatre thèmes se recoupant à travers nos quatre priorités: le rehaussement de la technologie, la responsabilité sociale, la communication (à l'interne comme à l'externe), et le renforcement des partenariats au sein de la communauté. Ces mesures et les autres mesures du Plan furent identifiées grâce à la participation et l'apport continu des résidents, des partenaires communautaires et des membres du service de police qui ont contribué de précieuses idées visant à faire d'Ottawa un lieu plus sûr. Nous espérons que ce dialogue positif se poursuivra lorsqu'ira de l'avant la mise en œuvre du Plan directeur.

Ce Plan forme et positionne notre organisation en fonction des changements se produisant au sein du paysage du maintien de l'ordre et dans notre Ville. Il nous aidera à tracer notre voie pour les trois prochaines années et nous conduira avec assurance à la communauté sécuritaire à laquelle nous aspirons toujours.

Par le travail d'équipe et les partenariats, nous continuons de bâtir une communauté plus forte et plus sûre pour chacun d'entre nous.

A handwritten signature in black ink that reads "Charles Bordeleau".

Charles Bordeleau

Chef de police

Table des matières

Sommaire de gestion2

Pourquoi faire un plan directeur ?4

Offrir des services policiers de qualité	4
Le processus de planification	5
Les apports	5
Réflexion sur nos accomplissements et réalisations: plan directeur 2010–2012	6
Apport et implication de la collectivité et des membres	8
Conclusion / Milieu policier	9

Vision, mission et valeurs..... 10

Priorités du plan directeur 2013-2015 ..11

Valeur :

Offrir un rendement et une valeur sociale solides.....	14
---	----

Communauté :

Mobiliser les partenariats et y investir	16
--	----

Membres :

Mobiliser les gens et y investir	18
--	----

Service :

Offrir des services de qualité en matière d'opérations.....	20
--	----

Outils et stratégies qui appuient le plan 22

Plan stratégique de gestion de l'information et de la technologie de l'information	22
Plan d'installation stratégique / immobilier.....	22
Plan financier à long terme et budgets annuels.....	22

Mise en œuvre, rapports et suivi 23





REMERCIEMENTS

Un remerciement particulier à tout ceux qui se sont impliqués, votre apport compte!

- Aux citoyens d'Ottawa qui ont pris part à la consultation communautaire « Parlons-en, des priorités » et à ceux qui ont rempli le sondage public 2012 sur les services policiers
- et à ceux qui ont rempli le sondage public 2012 sur les services policiers
- Aux résidents, jeunes, gens d'affaires, parties prenantes communautaires, conseillers municipaux, partenaires communautaires et policiers qui ont offert leur rétroaction tout au long du processus
- Aux membres de la Police d'Ottawa qui ont exprimé leurs idées et leurs préoccupations au cours du processus, et à ceux qui ont rempli le sondage d'implication des membres 2012
- Aux membres de la Commission de services policiers d'Ottawa pour leur guidance, leur rétroaction et leurs conseils lors de l'élaboration du Plan directeur
- Aux membres de l'équipe de direction du Plan, et aux nombreux participants, dont les précieuses idées et rétroactions ont servi à bâtir le *Plan*

Le succès éventuel du *Plan* sera défini par l'implication, le dévouement, l'innovation et l'engagement de tout ceux qui ont aidé à mettre sur pied *Un plan où chacun compte: Plan directeur 2013–2015*.





SOMMAIRE DE GESTION

À Ottawa comme dans l'ensemble du Canada, le milieu policier canadien doit composer avec des défis sans précédent: des changements démographiques, la nature changeante de la criminalité, les complexité de l'appareil judiciaire, les exigences changeantes du travail policier, de fortes attentes de la part de la collectivité et les pressions financières. Ce sont là de nombreux facteurs qui transforment le visage de notre ville, et qui modifient ses besoins en matière de services policiers.

La Commission de services policiers d'Ottawa et le Service de police sont fort conscients de l'évolution de notre communauté. Nous sommes à son service tous les jours. Nous répondons continuellement à ses défis. Au cœur de ces changements, nous tâchons de tirer profit des occasions potentielles qu'ils nous accordent pour nous adapter, nous améliorer et pour innover en vue de mieux nous porter au service des gens d'Ottawa.

Une telle réaction nécessite, de notre part, une reddition de comptes et un plan qui répond aux enjeux et aux préoccupations de la collectivité et de nos membres. C'est précisément ce que fait *Un plan où chacun compte: Plan directeur 2013–2015*. Il est le fruit d'un processus consultatif de grande envergure, d'une durée d'un an et comprenant des sondages généraux et ciblés, des assemblées communautaires, des consultations de partenaires communautaires, de dirigeants municipaux et d'organismes communautaires, et de recherches se penchant sur les tendances démographiques, législatives et policières. Il s'agit du sixième plan de la Commission de services policiers d'Ottawa depuis 1995.

Dans le cadre de notre cinquième plan, intitulé *Plan pour un Ottawa plus sûr*, nous avons franchi plusieurs étapes importantes. Par exemple, nous avons amélioré notre service à plusieurs niveaux en nous associant à des organismes communautaires (c.-à-d. un projet pilote où des résidents en psychiatrie et des agents de police de l'Unité de santé mentale (USM) se côtoient et unissent leurs efforts au centre-ville). Nous avons aussi mis au point et lancé le Programme d'éthique du SPO qui entend inciter tous les membres à vivre en vertu de ses valeurs éthiques fondamentales, *Honneur, Courage et Service*. En outre, nous avons amélioré les options de déploiement et les possibilités de rehaussement du service.

Un plan où chacun compte: *Plan directeur 2013-2015* formule quatre priorités stratégiques à mettre en œuvre au cours des trois prochaines années — informé par la quantité énorme de commentaires reçus de la part d'un large auditoire comprenant des résidents, des partenaires communautaires, des élus, des jeunes, des gens d'affaires, la communauté scientifique, des organismes communautaires et de service, et des membres du SPO. Les quatre priorités stratégiques sont les suivantes :

Valeur :
Offrir un rendement et une valeur sociale solides

Communauté :
Mobiliser les partenariats et y investir

Membres :
Mobiliser les gens et y investir

Service :
Offrir des services de qualité en matière d'opérations

Le plan trace les grandes lignes des buts et objectifs mesurables de chacune des priorités, ainsi que d'indicateurs d'activité et de réussite action. Il est fondé sur des besoins reconnus, soit :

- Impliquer et bâtir des relations solides et productives auprès de la collectivité et de partenaires communautaires
- Créer une culture qui implique les membres au sein d'une vision partagée d'innovation et d'excellence policières. Appuyer et investir dans le bien-être des membres présents et futurs et dans des outils pour répondre aux appels d'aide de la collectivité
- Par la voie de nos échanges quotidiens avec les citoyens, engendrer une implication positive, éthique, et professionnelle
- Protéger la sûreté, la sécurité et la qualité de vie des résidents d'Ottawa en leur offrant des services policiers faisant foi, aux yeux de la collectivité, de leur effet bénéfique et de leur valeur, par la prestation de services de qualité et d'une responsabilisation accrue du rendement

La Police d'Ottawa continuera à miser sur ses responsabilités premières et à l'amélioration des services offerts à la communauté. Ce plan est une feuille de route qui témoigne clairement de la compréhension commune d'une direction répondant aux besoins des membres et de la communauté, au cours des trois prochaines années.

Le plan se veut aussi flexible, pour bien garder en vue les besoins d'Ottawa tandis que la ville poursuit son évolution. L'innovation, des améliorations continues et une planification annuelle permettront au SPO de demeurer au fait des questions communautaires et policières et d'améliorer son service à la communauté, quels que soient les nouveaux défis et les nouvelles possibilités qui se présenteront.

Le Plan est le résultat de précieux apports, idées et commentaires. Son succès sera le fruit du dévouement, de la créativité et de l'enthousiasme de nos membres, nos bénévoles, nos partenaires communautaires ainsi que de l'appui de la collectivité.

Ceci est ***Un plan où chacun compte***.



POURQUOI FAIRE UN PLAN DIRECTEUR ?

La *Loi sur les services policiers*, Reg. 3/99, article 30 (1) exige des Commissions de services policiers de l'Ontario qu'elles préparent, tous les trois ans, un plan directeur afin de guider les décisions liées à la livraison des services à la collectivité.

L'élaboration d'un Plan directeur exige un regard vers le passé pour évaluer ce que nous avons accompli et comment nous nous portons présentement; considérer l'avenir pour tâcher d'identifier les questions émergentes, les préoccupations de la collectivité et les défis futurs; nous questionnant en tout temps sur la manière d'améliorer nos services en examinant de nouvelles ou différentes manières de mener nos affaires.

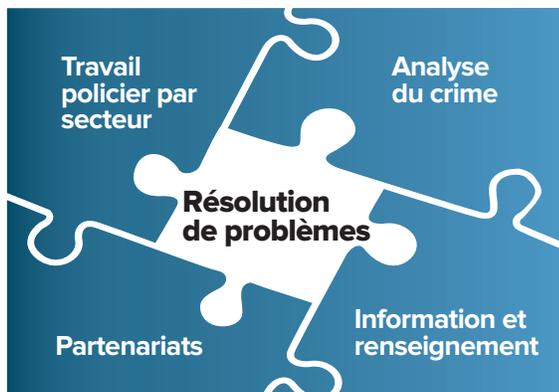
Le Plan directeur 2013–2015 est le sixième plan de la Commission de services policiers d'Ottawa à être mis au point depuis 1995. Il répond aux préoccupations identifiées par la collectivité, les pressions policières ou exercées par la criminalité. Il se veut l'aboutissement des contributions des résidents, des entreprises, des commissions scolaires, des parties prenantes communautaires, des conseillers municipaux et des membres de la Police d'Ottawa et de la Commission de

services policiers. Ce Plan institue les priorités, les objectifs et les résultats futurs afin de bien assumer nos responsabilités législatives et de répondre aux besoins de la collectivité. Il est un plan d'action, conçu pour être réactif, et qui évoluera avec le temps selon les besoins communautaires et les changements au sein de l'environnement policier.

Offrir des services policiers de qualité

Le SPO a l'obligation légale de se conformer à la *Loi sur les services policiers* ainsi qu'à toutes les réglementations applicables, dont les normes provinciales relatives à la qualité, qui mandatent la prestation de services policiers à la collectivité. Ces services comprennent: la prévention du crime, l'application des lois, l'aide aux victimes, le maintien de l'ordre public et les mesures d'intervention d'urgence. Les demandes relatives à ces services, de caractère réactif comme proactif, sont de par leur nature même, animées par les besoins de la collectivité.

Modèle de prestation



Pour satisfaire à ces responsabilités statutaires, le SPO a mis en œuvre un Modèle de prestation de services axé sur la mise au point de partenariats de résolution des problèmes à l'échelon de la communauté et des quartiers. Le modèle est fort adaptable et peut facilement être recentré pour composer avec des enjeux policiers et communautaires émergents.

Les milieux communautaires et policiers sont en continuelle évolution, ce qui fait en sorte que la prestation des services policiers doit se dérouler d'une manière qui convient au présent et qui peut s'adapter à l'avenir. La Commission et le SPO ont reconnu cet enjeu et ont saisi l'occasion d'instaurer le changement au sein du Service et du milieu policier canadien. Récemment, le Service de police a mis en branle une étude de ses services dans le but d'identifier les améliorations à apporter à ses services, ainsi que les efficacités et de nouvelles ou différentes manières de voir à ses affaires. L'étude a pour mission de déceler des possibilités de permettre au Service de réinvestir dans le service aux citoyens et d'assumer ses responsabilités au sein d'une époque de compressions budgétaires.

Tableau 1 – Chronologie du processus de planification



Le processus de planification

Le présent plan d'affaire 2010-2012 est venu à expiration en décembre 2012. Au cours de l'année dernière, la Commission et le SPO ont obtenu l'engagement et l'implication des résidents, des membres du Service de police, des partenaires communautaires, des commissions scolaires, des gens d'affaires et des conseillers municipaux face au processus de planification. Les composantes clés du cycle de planification sont illustrées dans le Tableau 1.

Les apports

L'une des premières étapes du processus de planification nécessite qu'on examine les réalisations du Plan présent, et qu'on identifie les préoccupations et défis, présents et émergents, soulevés par la collectivité, nos membres et les parties prenantes. Tout au long de cette étape initiale, la Commission et le service de police ont recherché des occasions d'impliquer et d'obtenir l'avis des résidents, des membres du SPO, des conseillers municipaux, des gens d'affaires, des conseils scolaires, des parties prenantes et organismes communautaires, des membres de la Commission, ainsi que de nos partenaires municipaux et du maintien de l'ordre.

Le SPO a fait rapport des résultats du *Sondage public 2012 sur les services policiers*, du *Sondage auprès des membres 2012* et de l'*Analyse du contexte 2012*. Ces données, ainsi que l'apport de la collectivité recueilli par la voie de la Stratégie d'approche et d'engagement communautaires de la Commission et des séances « Parlons-en », avec l'apport d'autres parties prenantes communautaires, représentent pour la Commission et le SPO, des sources clés d'information à envisager lors d'une étude du présent contexte. Ces données font aussi état de questions émergentes, de préoccupations communautaires et de défis potentiels pour l'avenir. Le tableau 2 résume les apports clés.

Tableau 2 – Apports au processus de planification

SOURCES DE RECHERCHE		SOURCES D'IMPLICATION	
Sondage public 2012 sur les services policiers	Sondage auprès des membres 2012 et Ateliers de la direction	Parties prenantes / partenaires communautaires (par ex. CIPC, GLBT, CCJ)	Conseil du maire sur les Zones d'amélioration commerciale
Tendances policières et législatives	Tendances en matière de criminalité	Sommet du Maire pour les Jeunes	Conseils scolaires (Comité sur la sécurité à l'école)
Tendances démographiques	Rapport d'activité annuel	Assemblées d'approche et d'engagement communautaires de la CSPO	Maire et conseillers municipaux
Sondage du maire et des conseillers municipaux	Orientations budgétaires	Membres du SPO	Organismes communautaires par les opérations divisionnaires
Recherche sur les pratiques exemplaires/ Initiative de service	Réalisations du Plan directeur 2010-2012	Réunions mensuelles de la CSPO	Agissons ensemble: Des stratégies préventives contre les bandes de rue dans notre ville
Initiative de service	Enquête sur l'environ. 2012	Parlons-en, des priorités	

Réflexion sur nos accomplissements et réalisations : Plan directeur 2010–2012

Pour assurer la reddition de compte et la transparence, le SPO a surveillé et suivi son progrès vers ses cibles et ses objectifs par la voie d'une autoévaluation semi-annuelle, dont les résultats sont présentés à la Commission, à la collectivité et aux membres du SPO. En plus d'assumer ses responsabilités fondamentales, le SPO a, en ces trois dernières années, obtenu les résultats importants suivants, identifié par le *Plan 2010 - 2012 pour un Ottawa plus sûr* :

- Mené à bien le Projet d'amélioration des services d'enquêtes criminelles qui faisait l'examen des dossiers en cours, de la charge de travail, des options de réaffectation et des possibilités d'amélioration du service
- Mis au point et inauguré le Programme d'éthique du SPO, qui sert à tous les membres de rappel de nos valeurs éthiques fondamentales : *Honneur, Courage et Service*
- Amélioré le modèle de déploiement du Programme des agents scolaires
- Amélioré les services aux victimes à Ottawa, avec notamment la mise sur pied du réseau *Coordinated Victims Assistance* d'Ottawa
- Renouvelé le Programme intégré de sensibilisation à la sécurité routière (2003-2011) au sein du nouveau *Plan*

d'action stratégique de sécurité routière: 2012 et au-delà, et du Programme d'amélioration de la sécurité des routes à Ottawa 2012, en collaboration avec la Ville

- Mise sur pied des programmes innovateurs de sensibilisation, de prévention et d'application, comme la campagne « Objets de valeur retirés » pour lutter contre les vols dans les véhicules, et la campagne d'éducation et de répression de la conduite inattentive
- Mis sur pied le Comité consultatif jeunesse de la Police d'Ottawa (CCJ)
- Mis en œuvre le nouveau programme de reconnaissance des employés
- Inauguré l'Initiative de carrières au civil (ICC) en tant que programme du SPO
- Instauré et élargi le programme pilote de bien-être du SPO, « Le vrai Toi », conçu en vue d'améliorer la santé et le bien-être généraux des participants, et d'encourager des choix de vie positifs
- Lancé le Recensement des effectifs 2012
- Mis au point le projet pilote du Registre des autistes, en collaboration avec Autisme Ontario
- Dressé un inventaire complet des partenaires et des partenariats existants, dans le cadre d'un effort visant à optimiser notre travail de partenariat et l'usage de nos ressources

- Une meilleure prestation des services offerts aux jeunes grâce à un prêt de service d'un an de la part de la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa (CAS) à la Section de la jeunesse du SPO
- Amélioré les services en santé mentale par le lancement d'un projet pilote qui réunit au centre-ville des résidents en psychiatrie et des agents de police de l'Unité de santé mentale (USM)
- Lancé un Forum public et Colloque sur le leadership « Agissons ensemble: Abordons la question des bandes de rue dans notre ville », en collaboration avec Prévention du crime Ottawa, le Bureau des services à la jeunesse, et Logement communautaire d'Ottawa
- Reçu l'apport de la collectivité lors de diverses événements présentés par la Commission de services policiers d'Ottawa, dont: Solutions communautaires pour prévenir la criminalité chez les jeunes; Profilage racial; Santé mentale des enfants et des adolescents, et L'édition jeunesse du café-causerie « Parlons-en »
- Lancé le Projet de collecte de données fondées sur la race aux contrôles routiers, un outil visant à aborder les inquiétudes de la collectivité quant au profilage racial
- Augmenté sa présence dans les médias sociaux par l'inauguration des comptes *Facebook* et *Twitter* du SPO
- S'assurer du respect continu des exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* en 2013 et au-delà
- Poursuivre l'élaboration constante du plan de continuité des opérations du SPO et du partenariat, avec la Ville d'Ottawa, de planification et de préparation aux urgences
- Achever l'analyse complète des résultats de l'inventaire des partenariats du SPO, terminé en 2012
- Poursuivre la promotion et la prestation du Programme d'éthique du SPO
- Analyser les résultats du Sondage auprès des membres 2012, qui fut complété en novembre 2012
- Poursuivre la prestation du Programme d'amélioration de la sécurité des routes à Ottawa

Comme dans le cas de tout plan à long terme, plusieurs objectifs furent identifiés en vue d'une élaboration continue en 2013, dont :



Je compte

Implication et apport de la communauté et des membres

L'engagement et les suggestions ont été des composantes essentielles tout au long du processus de planification d'affaires. Les résidents, les entreprises, les commissions scolaires, les parties prenantes communautaires, les conseillers municipaux, les membres de la Police d'Ottawa, de l'Association des policiers de la région d'Ottawa-Carleton, de l'Association des officiers supérieurs et de la Commission de services policiers ont tous été engagés et ont offert des suggestions lors des diverses étapes du processus. D'autres suggestions furent aussi ajoutées lors des réunions de la Commission de services policiers d'Ottawa, de rencontres communautaires et ensuite par la voie d'une consultation constante auprès d'autres organismes policiers, de partenaires communautaires de prévention du crime et policiers, de groupes communautaires, d'entreprises et d'organismes d'affaires.

La rétroaction fut aussi mise en œuvre au cours d'échanges de tous les jours avec nos partenaires communautaires et policiers, les organismes communautaires, les entreprises, les établissements d'enseignement, la Ville et autres organismes et parties prenantes du milieu policier.

Le matériel de recherche, compilé de l'apport de la population et des membres fut soigneusement examiné et envisagé avant de déterminer l'orientation stratégique de la Commission – des priorités générales qui aideront le Service à répondre aux

défis, enjeux, et pressions, présents et à venir, auxquels la communauté et le SPO devront faire face aux cours des trois prochaines années. Énoncées simplement, ces priorités sont :

Valeur :
Offrir un rendement et une valeur sociale solides

Communauté :
Mobiliser les partenariats et y investir

Membres :
Mobiliser les gens et y investir

Service :
Offrir des services de qualité en matière d'opérations

Plus de 120 membres — assermentés et civils, représentant tous les grades et tous les secteurs de l'organisation — ont défini plus clairement des priorités en mettant au point des buts, des objectifs, des mesures et des résultats à atteindre d'ici l'an 2015. L'ébauche initiale fut distribuée, pour solliciter des commentaires, auprès de l'Association des policiers de la région d'Ottawa-Carleton, de l'Association des officiers supérieurs, des membres de la Commission de services policiers, du SPO, et de la population, lors de la séance de consultation « *Parlons-en, des priorités: Un plan où chacun compte,* » tenue en décembre 2012. La rétroaction face à cette ébauche fut reçue de plusieurs sources (Par ex. *Parlons-en*, en ligne, par la voie des médias sociaux, du téléphone, du courrier, des sondages, du courriel et des séances portes ouvertes de membres du SPO), et tous les apports furent examinés et pris en considération avant la finalisation du Plan.



Conclusion / Milieu policier

Au Canada, le milieu policier canadien doit composer avec des défis sans précédent : des changements démographiques, la nature changeante de la criminalité, la complexité croissante du système juridique, de fortes attentes de la part de la collectivité et les pressions financières.

Ottawa voit sa population s'accroître, vieillir et devenir toujours plus diverse au plan culturel, ce qui entraîne une évolution des exigences imposées à la communauté et à son Service de police, évolution qui doit être suivie de près, tout en tenant compte des répercussions ressenties par les jeunes, les minorités visibles, les autochtones et les segments marginalisés et vulnérables de la population. De plus, la taille d'Ottawa et sa situation géographique posent d'autres défis singuliers au Service de police d'Ottawa. La ville d'Ottawa s'étend sur 2 796 kilomètres carrés et fait 90 kilomètres d'est en ouest. Cette superficie dépasse celle de Toronto, de Montréal, de Calgary, d'Edmonton et de Vancouver réunis. En outre, la zone est rurale à près de 80%, soit plus de terres agricoles que tout autre ville canadienne. Cette diversité crée un besoin de modèles de service policiers différents, personnalisés pour tenir compte des besoins urbains, suburbains et ruraux, d'un équipement spécialisé et des coûts liés aux véhicules plus élevés.

Même si une baisse au niveau des crimes signalés représente une tendance positive à Ottawa et reflète la tendance à l'échelle nationale, les crimes avec violence commis par des jeunes, la violence liée à la drogue et aux activités des bandes de rue sont toujours à la hausse. Le SPO se doit aussi d'être vigilant dans ses efforts de surveillance et d'intervention face aux tendances nouvelles et émergentes au plan de la criminalité dans la région (de nouvelles drogues telles que la MDPV, ou « Sels de bain », le trafic d'armes à feu et la traite de personnes), et la nature changeante de la criminalité. Par exemple, les crimes « sans frontières » (par ex. la cybercriminalité, le vol d'identité et la fraude) exigent des investissements considérables aux niveaux de la formation, de la nouvelle technologie et de l'équipement. Ottawa est une ville sûre, mais la peur du crime y demeure néanmoins, particulièrement au sein des secteurs vulnérables de la société, qui sont l'objet d'actes criminels plus fréquents et plus violents.

Un autre rôle général de la police est celui d'assurer la sûreté publique. À titre de capitale nationale, Ottawa doit répondre à un défi particulier. Chaque année, le SPO est responsable de la sûreté et de la sécurité publiques lors de près de 1 300 activités, dont des défilés, des marches, des grèves, des manifestations et des événements spéciaux. Ces activités nécessitent la mise au point et la mise en œuvre de plans opérationnels policiers appuyés par des efforts concertés de collecte d'information, d'évaluation des menaces et de stratégie en matière de sûreté publique.

À cause des changements apportés aux lois provinciales et fédérales, les agents de première ligne des organismes

policiers doivent composer avec de nouvelles exigences, un système judiciaire toujours plus complexe et des attentes accrues de la part de la population. Ces facteurs ont des répercussions sur la formation et sur l'équipement, et font augmenter la paperasserie et le temps nécessaire pour accomplir des tâches requises par la responsabilité envers le public et la justice.

Les renseignements recueillis à partir de la recherche et de l'apport communautaire font foi de la demande d'une visibilité accrue de nos agents et d'un accent plus poussé sur la prévention du crime. Une visibilité accrue des agents et le contact à l'échelle des quartiers importent aux citoyens d'Ottawa. L'accent accru sur la prévention du crime nécessite une approche intégrée de résolution des problèmes qui doit être fondée sur de solides partenariats entre la police et une collectivité mobilisée. La police ne détient pas la seule responsabilité du problème de la prévention et de la réduction du crime. Au cœur du processus, nous sommes partenaires.

Le public s'intéresse de plus en plus, et prête attention, aux agissements des organismes d'application de la loi. On a connu, de la part du public, une forte demande voulant assurer que l'accent soit mis, au cœur des valeurs de la police, sur l'honnêteté, l'intégrité, le professionnalisme et la conduite éthique. Cela nécessite une orientation vers une responsabilisation accrue envers la population, visant un plus haut niveau de confiance publique en l'éthique policière. La SPO a investi dans un nouveau programme d'éthique, ainsi que dans des programmes de gestion du risque et d'assurance de la qualité, en vue d'assurer la confiance du public, la reddition de comptes et des normes d'éthique rigoureuses.

Étant donné les pressions financières croissantes, l'évolution des exigences policières et les fortes attentes de la collectivité, ainsi que la réalité opérationnelle de la prestation de services policiers conformes aux normes législatives, nous sommes toujours à l'affût d'occasions d'améliorer et d'explorer de nouvelles manières de mener nos affaires en vue d'élaborer un modèle d'avenir qui serait efficace et financièrement viable.

La Commission et le SPO reconnaissent que la communauté et l'environnement policier sont en évolution, et envisagent ces défis comme une occasion d'initier des changements au sein du SPO et du secteur policier canadien. Le SPO a lancé l'Initiative de service (IS), un examen de ses services visant à identifier les efficacités et à assurer un bon rapport qualité-prix. Cette initiative fut conçue afin d'identifier les améliorations de service, les efficacités et des manières nouvelles ou différentes de mener ses affaires. L'initiative identifiera des occasions permettant au Service de police de fournir un service de meilleure qualité à la collectivité, en ces temps de compressions budgétaires et d'exigences croissantes. L'IS est un programme d'ensemble appuyé par et qui s'harmonise aux directions stratégiques, priorités, objectifs et résultats identifiés au sein du Plan directeur 2013–2015.



Alors que l'organisation envisage l'avenir et répond à des défis et des occasions potentielles, il s'impose de considérer ses éléments directeurs fondamentaux, soit la vision, la mission et les valeurs du Service de police d'Ottawa.

Notre vision est portée vers l'avenir et met l'organisation au défi d'atteindre un état futur désiré. Notre mission est l'expression de notre intention. Nos valeurs sont les principes

fondamentaux, les qualités et les convictions centrales guidant nos actions, nos comportements et notre travail visant la réalisation de notre vision et notre mission. Notre vision, notre mission et nos valeurs sont appuyées par la valeur de base du Service de police d'Ottawa :

« La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe ».

HONNEUR, COURAGE ET SERVICE SONT LES PRINCIPES FONDAMENTAUX QUI GUIDENT LES GESTES, LES COMPORTEMENTS, LES VALEURS ET LE RÔLE PROFESSIONNEL DES MEMBRES DU SERVICE DE POLICE D'OTTAWA. POUR FAVORISER L'APPLICATION DE CES VALEURS, LE SERVICE DE POLICE D'OTTAWA ADHÈRE AUX PRINCIPES ÉTHIQUES SUIVANTS ET ENCOURAGE LEUR MISE EN ŒUVRE :

LEADERSHIP, HONNÊTETÉ, INTÉGRITÉ, PROFESSIONNALISME, DEVOIR, RESPECT, COMPASSION, ÉQUITÉ, LOYAUTÉ ET RESPONSABILITÉ



PRIORITÉS DU PLAN DIRECTEUR

2013-2015

Le Plan directeur est un précieux outil qui guidera les efforts du Service de police d'Ottawa au cours des trois prochaines années. Il aidera à façonner l'organisation et à la mettre en position pour répondre aux changements se produisant au sein du paysage du maintien de l'ordre et pour s'adapter aux priorités de la communauté.

Ce Plan vise à améliorer le service et à élaborer un service de police durable pour la collectivité et pour les membres du SPO. Il s'agit d'assumer nos responsabilités d'une manière permettant de répondre aux attentes de la collectivité tout en tenant compte des capacités financières et les ressources dont nous disposons. Il est évident qu'on ne saurait y arriver seul. Nous ferons appel à l'influence et l'expertise considérables de notre collectivité, de nos partenaires municipaux et des autres organismes policiers.

Le Plan respecte les neuf principes policiers énoncés par Sir Robert Peel, l'homme d'état britannique généralement considéré le fondateur de la police moderne au 19^e siècle.

On doit mener par l'exemple. Être reconnu à titre de meneur par la collectivité comme dans la communauté policière. Servir de conduit pour le changement dans la ville, s'impliquer dans la communauté, comprendre et faire partie de la solution et savoir s'attaquer aux racines du crime urbain plutôt que de se contenter d'y réagir et d'appliquer la loi.

Il exige l'innovation et une exploration continue des possibilités afin d'offrir des services policiers de première qualité aux résidents d'Ottawa. Le soutien et l'investissement continu en nos membres présents et futurs, pour s'assurer que chacun d'eux dispose des appuis, des ressources, de la technologie, des outils et de la formation nécessaires pour répondre aux appels d'aide de la collectivité.



Il s'agit de maintenir les plus hautes normes d'éthique policière. On se doit de bâtir la confiance du public, de faire preuve de transparence et d'assumer ses responsabilités face à ses agissements. Le travail policier éthique, c'est aussi offrir le meilleur service au public: les agents doivent donner priorité à leur devoir public plutôt qu'à leurs intérêts personnels. Le comportement éthique, au plan individuel et organisationnel, c'est de *poser le bon geste*.

Les quatre priorités stratégiques suivantes forment la base du Plan directeur 2013–2015 :

Valeur | Communauté | Membres | Service.

Elles formeront l'axe de notre responsabilisation. Elles sont les pierres d'assise et les fondations, sur lesquelles reposera l'organisation en ces trois prochaines années. Prise individuellement, chacune ces priorités est forte, un reflet des diverses valeurs et préoccupations recueillies auprès de la collectivité et de nos membres. Entre elles, ces quatre priorités tissent une communauté plus forte et plus sûre.

Les neuf principes policiers de Peel

1. La mission de base de la police est de prévenir le crime et le désordre.
2. Si la police veut être en mesure de s'acquitter de ses fonctions, le public doit approuver ses actes.
3. Gagner et conserver le respect du public signifie aussi s'assurer la coopération d'un public prêt à aider la police à faire respecter la loi
4. Plus on obtiendra la coopération du public, moins il sera nécessaire d'utiliser la force physique et la contrainte.
5. Obtenir et conserver l'approbation du public, non en flattant l'opinion publique, mais en servant toujours de façon absolument impartiale la loi.
6. N'utiliser la force physique que dans les cas où la persuasion, les conseils et les avertissements se sont révélés inefficaces pour assurer le respect de la loi ou rétablir l'ordre; et, dans une situation donnée, n'utiliser que le minimum de force physique nécessaire pour atteindre les objectifs de la police.
7. Toujours maintenir avec le public des relations qui soient de nature à concrétiser la tradition historique selon laquelle la police est le public et le public la police, les policiers n'étant que des membres du public payés pour s'occuper, à temps complet, en vue du bien-être de la communauté, des tâches qui incombent à chaque citoyen.
8. S'en tenir strictement aux fonctions qui sont celles de la police et de s'abstenir d'usurper, même seulement en apparence, les pouvoirs de l'appareil judiciaire.
9. Le critère de l'efficacité de la police est l'absence de crime et de désordre et non la manifestation visible de l'action de la police pour parvenir à ce résultat.



La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe

Pour guider la réalisation de ces priorités stratégiques et de leur 14 buts et 44 objectifs connexes, nous tâcherons de:

Nous engager à mobiliser et à solidifier nos liens avec la collectivité

La clé d'une communauté en sûreté est l'implication vigoureuse de la collectivité et des membres. Nous tâcherons d'améliorer notre service en faisant appel à la force de nos relations existantes avec la collectivité, nos partenaires et nos membres. Les défis qui s'imposent à nous ne pourront être relevés que si nous unissons nos efforts.

Offrir des services policiers répondant aux besoins de la collectivité

En proposant des services combinant valeur sociale, retombées positives et valeur communautaire, nous veillons à la sûreté, à la sécurité et à la qualité de vie à Ottawa, ce qui est la mission du SPO.

Faire valoir la confiance et le soutien

Nous miserons sur l'éthique et le professionnalisme au cœur du SPO. Le devoir de tout policier professionnel au sein du Service est de protéger la vie, les biens et la paix, en vertu des lois canadiennes et d'aborder les préoccupations de la collectivité en faisant appel aux normes d'éthique les plus élevées.

Faire preuve de transparence et de responsabilité

Nous allons continuer à mettre en œuvre des paramètres de rendement signifiants, qui quantifient et font preuve d'une valeur communautaire et d'un bon retour sur investissement, et offrent un compte-rendu d'où nous en sommes par rapport à nos objectifs et résultats escomptés. Cela entend également un suivi continu et des rapports périodiques à la Commission de services policiers d'Ottawa, à la collectivité et aux membres.

Ces quatre principes directeurs peuvent se résumer ainsi :

Engagement, valeur sociale, éthique et rendement

Nos priorités stratégiques ne sont pas fixes et les actions, les résultats et les initiatives du Plan vont continuer à évoluer pour demeurer au fil des changements qui s'opèrent dans la communauté et pouvoir répondre aux changements ayant lieu aux plans de notre collectivité, des lois, de la technologie et des activités criminelles. Les priorités et les principes directeurs, considérés ensemble, aideront le Service de police à livrer aux résidents, avec efficacité, des services policiers fondés sur les principes éthiques de base du travail policier, sur l'engagement de ses membres et de la collectivité, faisant foi de sa valeur sociale envers la communauté.



VALEUR

Offrir un rendement et une valeur sociale solides

Le SPO s'est engagé à offrir des programmes et des services qui démontrent, à ses membres et à la collectivité, la valeur sociale et les effets positifs d'un investissement dans les services policiers.

Les coûts globaux du crime, au plan financier comme au plan social, touchent de plus en plus la société et les gouvernements. Des études montrent que les approches policières misant sur le développement social sont efficaces pour réduire la criminalité et la victimisation (La prévention de la criminalité en Ontario: un cadre d'action) tout en étant rentables.

Au long des trois prochaines années, le SPO sera à l'œuvre, faisant sa part au sein d'une communauté saine et en sûreté, examinant et évaluant ses services pour adopter l'innovation et engendrer des efficacités organisationnelles faisant preuve d'une valeur sociale, d'effets bénéfiques et d'un bon rapport qualité-prix.

Le SPO mobilisera ses partenaires de manière à maximiser les retombées positives dans la communauté et à rehausser le rendement opérationnel, pour créer une organisation où chacun s'efforce à identifier les enjeux et services communautaires importants, et les façons d'y arriver. Ce faisant, nous examineront la manière dont nous menons nos affaires et offrirons des services démontrant bien que l'argent investi dans la police est d'une valeur sûre.

Protéger la sûreté, la sécurité et la qualité de vie à Ottawa, c'est la mission du SPO, et cela touche les gens, leur environnement et notre organisation.

BUT 1,0

S'assurer que le Service de police d'Ottawa continue à évoluer et à évaluer son apport au sein d'une communauté saine et en sûreté.

OBJECTIFS :

- 1,1 Créer un programme ou stratégie d'implication communautaire et de bénévolat qui pourrait appuyer, suivre et faire valoir ce que nos membres apportent à la communauté;
- 1,2 Mettre au point un cadre de responsabilité sociale d'entreprise qui encourage et reconnaît nos programmes et nos services; et
- 1,3 Mettre en œuvre un système visant à évaluer et appuyer les partenariats présents et futurs pour assurer leur concordance avec la vision du Service de police d'Ottawa.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Élaborer une stratégie d'implication communautaire et de volontariat, ainsi qu'un mécanisme de suivi
- Mettre au point un cadre de responsabilité sociale d'entreprise
- S'appuyer sur le présent programme d'éthique du Service de police d'Ottawa

BUT 2,0

Promouvoir des changements organisationnels significatifs qui épousent l'innovation et l'efficacité, et qui mettent l'accent sur l'implication des employés, en vue d'accroître la valeur de rendement du Service de police d'Ottawa.

OBJECTIFS :

- 2,1 Mettre au point des étalons, des cibles de rendement et des procédures normalisées, en vue d'offrir des outils de mesure pour l'évaluation du rendement et de la prestation de services;
- 2,2 Améliorer et transmettre le Cadre de suivi du rendement (tableau de bord) et le système et processus d'évaluation du rendement; et
- 2,3 Élaborer un processus et un programme de suggestion officiels ouverts à l'innovation et à l'efficacité.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Enrichir les paramètres de rendement du présent Cadre de suivi du rendement (indicateurs de qualité de vie)
- Publier un rapport annuel de suivi du rendement

BUT 3,0

Examiner les partenariats internes et externes existants afin d'identifier les possibilités de collaboration pouvant améliorer la prestation de service, accroître la valeur et identifier les lacunes.

OBJECTIFS :

- 3,1 Collaborer avec d'autres organismes en vue d'améliorer la productivité et réduire les coûts en partageant les renseignements et possibilités, les meilleures pratiques, les outils et la technologie;
- 3,2 Évaluer et identifier les améliorations de grande valeur susceptibles de faire croître les efficacités au sein du processus d'entreprise; et
- 3,3 Maximiser la transparence et la communication au sein du processus de prise de décisions.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Évaluer et identifier les fonctions économiques qui permettront d'améliorer l'efficacité par voie de l'Initiative de service (IS)
- Identifier les paramètres de rendement



LA COMMUNAUTÉ

Mobiliser les partenariats et y investir

Un travail policier efficace nécessite une collectivité impliquée et disposée à agir et à œuvrer à la prévention et à la résolution du crime. Le SPO reconnaît l'importance d'une collaboration avec les nombreux organismes communautaires, les associations, les organismes professionnels, le milieu universitaire, ses partenaires municipaux et fédéraux, et les organismes policiers de tous les ordres, pour préserver la sûreté, la sécurité et la qualité de vie à Ottawa.

Le SPO continuera d'explorer, de s'impliquer et d'investir dans des partenariats communautaires qui sont mutuellement bénéfiques et fondés sur la confiance, l'intégrité et la valeur, faisant appel au modèle ou au cadre pertinent pour aiguiller les possibilités.

Une collectivité impliquée donne la chance au SPO d'évaluer et d'identifier les priorités de la collectivité en matière de sûreté, et d'ainsi mobiliser les partenaires appropriés pour les aborder. Les relations entre la police et la communauté se forment un échange à la fois. Le SPO compte sur tous ses membres pour cultiver des relations et mobiliser la collectivité par la voie de leurs échanges quotidiens, renforçant ainsi les liens et améliorant les services offerts à la communauté.

La sensibilisation du public est essentielle au succès du travail policier. Si la collectivité ne saisit pas le pourquoi et le comment de nos efforts, elle sera moins disposée à les appuyer. En améliorant la communication avec nos partenaires, la collectivité et nos membres, nous favoriserons une culture de dialogue ouvert et de partage d'information, et nous serons mieux en mesure de sensibiliser et d'informer la collectivité sur la manière dont nous traitons les divers appels de service que nous recevons.

Au long des trois prochaines années, le SPO continuera à miser sur ses partenariats présents (par ex. CIPC, Comité consultatif jeunesse, GLBT), qui rapprochent la collectivité et la police pour engendrer une culture de respect mutuel et de meilleure compréhension. En outre, nous investirons dans des collaborations avec des groupes et partenaires communautaires pour répondre à la croissance de nos besoins opérationnels. Nous entretiendrons un dialogue continu avec nos partenaires pour entretenir la confiance, et améliorer la prestation de nos services à la collectivité.

BUT 1,0

Adopter et mettre en œuvre le modèle ontarien de mobilisation et de participation communautaire et un cadre de prévention du crime.

OBJECTIFS :

- 1,1 Créer et maintenir une base de données intégrée et centralisée permettant aux membres et au public d'avoir accès à des renseignements concernant des services d'aiguillage sur le site web et l'intranet de la Police d'Ottawa;
- 1,2 Renforcer les partenariats qui font valoir la sûreté personnelle et collective par la voie de la mobilisation communautaire; et
- 1,3 Faire valoir des programmes pertinents, efficaces et collaboratifs qui visent la prévention du crime (Cadre d'action pour la prévention du crime).

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Créer une base de données centralisée donnant accès aux renseignements touchant les services d'aiguillage offerts

BUT 2,0

Mettre au point une stratégie organisationnelle pouvant améliorer et renforcer la communication à l'interne et à l'externe, tout en profitant des nouvelles technologies.

OBJECTIFS :

- 2,1 Tirer profit de la technologie et des outils, dont les plateformes de médias sociaux pertinentes et les technologies émergentes;
- 2,2 Se rapprocher des médias non dominants afin d'améliorer la communication avec la collectivité; et
- 2,3 Fournir la mesure et le suivi continus.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Faire appel aux médias sociaux pour améliorer la communication interne et externe
- Élaborer des sondages en ligne des utilisateurs
- Améliorer les paramètres de rendement en matière de satisfaction et qualité de vie de la collectivité

BUT 3,0

Examiner les partenariats internes et externes existants afin d'identifier les possibilités de collaboration pouvant améliorer la prestation de service, accroître la valeur et identifier les lacunes.

OBJECTIFS :

- 3,1 Consolider et mettre de l'avant les partenariats neufs ou existants qui offrent des avantages réciproques;
- 3,2 Identifier et anticiper les tendances et les priorités au sein de la communauté, et développer des partenariats stratégiques visant à réduire la criminalité; et
- 3,3 Encourager continuellement les échanges positifs, la communication et la collaboration avec les partenaires internes et externes existants.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Revoir et mettre à jour la documentation existante concernant les cadres de travail et protocoles de partenariat liés aux groupes partenaires, les fournisseurs de services d'urgence et autres organismes
- Identifier les lacunes et les possibilités de partenariat
- Mener une consultation communautaire quant aux priorités en matière de prévention du crime



MEMBRES

Mobiliser les gens et y investir

Les membres du SPO — civils et assermentés — définissent ce que nous faisons et qui nous sommes. L'exercice individuel et collectif de leurs fonctions, et leur apport à la communauté, définissent en grande partie la Police d'Ottawa.

C'est par nos membres que nous définissons et manifestons la vision, la mission et les valeurs organisationnelles du SPO, et que nous livrons les services cruciaux dont dépend notre communauté. Nos membres, ainsi, représentent la plus précieuse de nos ressources et, de ce fait, ils doivent être impliqués, ainsi que développés et appuyés toute leur carrière durant.

Le SPO dispose de membres de haut calibre, professionnels et respectés qui sont fiers d'œuvrer au sein de l'organisation. Le SPO continuera d'impliquer ses membres et continuera à faire valoir, encourager et appuyer le but collectif de réaliser notre vision et de rester fidèles à nos valeurs.

Les investissements dans les initiatives seront élaborés au long des trois prochaines années afin d'appuyer le recrutement, le maintien en poste et la gestion des talents en créant un milieu de travail qui permet aux membres de connaître une carrière robuste, stimulante et valorisante; un milieu de travail qui apprécie et fait preuve d'une direction éthique à tous les niveaux; un milieu de travail qui mise sur la santé et le bien-être de ses membres; et pour créer un *milieu de travail de choix*.

En ces trois années à venir, le SPO continuera à consolider son investissement envers nos membres présents et futurs pour assurer qu'ils disposent des appuis, des ressources, des moyens technologiques, des outils et de la formation nécessaires pour répondre aux besoins d'aide de la collectivité. Les forces considérables de nos membres, et leur engagement et leur implication, aideront à engendrer une culture organisationnelle où chacun compte et est bien appuyé.

BUT 1,0

Un milieu de travail où les membres s'affairent à réaliser une vision commune.

OBJECTIFS :

- 1,1 Mettre au point des stratégies, actions et initiatives visant à accroître continuellement le niveau d'investissement des membres;
- 1,2 Mettre au point des stratégies, actions et initiatives qui feront état de l'apport des membres, par leur travail, à la Vision, la Mission et aux Valeurs du Service de police;
- 1,3 Mettre au point des outils de communication permettant de suivre et faire rapport sur l'investissement des membres; et
- 1,4 Promouvoir un milieu faisant valoir et encourageant l'engagement social de l'entreprise.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Réagir aux résultats du sondage des membres de 2012
- Améliorer les notes d'implication des membres par les quatre facteurs de mobilisation
- Dresser un profil de volontariat et de participation communautaire des membres

BUT 2,0

Un milieu de travail qui met l'accent sur la santé et le bien-être de ses membres.

OBJECTIFS :

- 2,1 Mettre au point des programmes et des outils d'intervention précoce et de soutien par les pairs afin de répondre aux besoins des membres;
- 2,2 Mettre au point des outils et des mesures pour suivre et évaluer la santé et le bien-être de l'organisation et de ses membres;

- 2,3 Améliorer les outils dont dispose présentement le SPO pour la reconnaissance et les éloges soulignant l'apport de membres aux activités de bénévolat communautaire; et
- 2,4 Étudier et élaborer des régimes de travail non conventionnels pouvant répondre aux besoins de nos membres.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Mettre au point un programme, une formation et des outils d'intervention précoce et de soutien par les pairs
- Évaluer le programme « Le vrai Toi »
- Mettre au point des outils et des paramètres d'évaluation de la santé et du bien-être
- Mettre au point un concept d'utilisateur nomade

BUT 3,0

Un milieu de travail qui permet aux membres de connaître une carrière robuste, stimulante et enrichissante.

OBJECTIFS :

- 3,1 Créer un cadre de mentorat de carrière à l'intention des membres civils et assermentés;
- 3,2 Mettre au point un système centralisé de gestion des dossiers et des aptitudes de la main-d'œuvre;
- 3,3 Améliorer le processus d'évaluation du rendement et faire en sorte qu'il corresponde aux processus et systèmes de perfectionnement professionnel du Service de police d'Ottawa; et
- 3,4 Réexaminer les programmes de mobilité d'emploi et de perfectionnement professionnel présentement offerts aux membres assermentés et civils.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Créer un cadre, mettre au point un programme de mentorat à l'appui du recrutement, de la rétention du personnel et de formation des responsables
- Enrichissement du système d'évaluation du rendement
- Examen des compétences organisationnelles

BUT 4,0

Un milieu de travail qui prise et fait preuve d'une direction éthique à tous les niveaux.

OBJECTIFS :

- 4,1 Élaborer un programme de formation au commandement qui offre le perfectionnement professionnel et l'appui aux membres, tout au long de leur carrière;
- 4,2 Réexaminer toute la formation pour assurer qu'elle corresponde à nos valeurs et nos principes; et
- 4,3 Créer des programmes qui renforçant l'importance des valeurs et principes du SPO.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Mettre au point une formation de superviseur à l'interne
- Mettre au point une formation au commandement pour tous les grades et offrant aux membres perfectionnement professionnel et soutien tout au long de leur carrière
- Mise au point et enrichissement continu du Programme d'éthique

BUT 5,0

Un milieu de travail de choix.

OBJECTIFS :

- 5,1 Mettre au point des stratégies, des actions et des initiatives afin de motiver continuellement la collectivité et les membres à s'impliquer, pour en arriver à l'embauche d'une main-d'œuvre talentueuse et diversifiée; et
- 5,2 Effectuer des recherches pour mettre au point un programme servant à soutenir les membres au plan professionnel et les aider à concilier travail et vie privée.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Mettre au point un Plan annuel de recrutement
- Mettre au point du nouveau matériel promotionnel
- Redynamiser les champions du recrutement interne et externe

Toujours maintenir avec le public des relations qui soient de nature à concrétiser la tradition historique selon laquelle la police est le public et le public la police, les policiers n'étant que des membres du public payés pour s'occuper, à temps complet, en vue du bien-être de la communauté, de tâches qui incombent à chaque citoyen

— Sir Robert Peel



SERVICE

Offrir des services de qualité en matière d'opérations

Le SPO a pour vocation d'offrir des services policiers de la plus haute qualité aux résidents et aux entreprises d'Ottawa, ainsi qu'à ses visiteurs.

En réponse aux pressions financières, aux exigences et aux attentes croissantes de la collectivité, et à la réalité opérationnelle d'offrir des services policiers qui respectent les normes législatives, nous étudierons continuellement les possibilités d'amélioration, d'une meilleure rentabilité et nous explorerons de nouvelles façons de faire, afin de bâtir un modèle de services policiers durable pour l'avenir.

La Commission et le SPO reconnaissent les défis comme une occasion d'initier des changements au sein du SPO et du milieu policier canadien.

Au cours des trois prochaines années, le SPO fera l'examen de ses services, visant à identifier les efficacités et à assurer un bon rapport qualité-prix, par la voie de l'Initiative de service (IS). Elle fera appel à la technologie et en profitera pour améliorer notre capacité de réduire et prévenir la criminalité, et y répondre, tout en réalisant, ce faisant, des économies. Elle identifiera des occasions permettant au Service de police de réinvestir ses économies au service des citoyens, tout en assumant nos responsabilités professionnelles en ces temps de compressions budgétaires. L'IS est un programme

d'ensemble appuyé par et qui s'harmonise aux directions stratégiques, priorités, objectifs et résultats identifiés au sein du Plan.

BUT 1,0

Renforcer les services policiers par l'innovation, en profitant de la technologie et du professionnalisme de nos membres.

OBJECTIFS :

- 1,1 Mettre au point des stratégies, tirer avantage de la technologie et créer des efficacités qui amélioreront notre capacité de réduire et prévenir les activités criminelles et mieux y répondre;
- 1,2 Mettre au point et améliorer les processus existants liés à l'apport de soutien aux victimes et autres membres vulnérables de la collectivité, dont les enfants, les jeunes, les aînés, les femmes, les personnes handicapées ou ayant des problèmes de santé mentale, etc.; et
- 1,3 Mettre au point, renforcer et soutenir les programmes qui portent secours aux jeunes à risque et à leurs familles.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Identifier des occasions de créer des efficacités et de profiter de la technologie (par ex. Centres de rapport des collisions, rapports en ligne)
- Identifier, mettre au point et améliorer le soutien offert aux victimes et aux membres vulnérables de la population

BUT 2,0

Définir et renforcer nos partenariats avec les fournisseurs de service et les organismes communautaires qui appuient nos responsabilités policières.

OBJECTIFS :

- 2,1 À partir du modèle de mobilisation et de participation communautaire, mettre au point des stratégies permettant au Service de police d'Ottawa et ses partenaires d'œuvrer à la promotion d'une communauté saine et en sûreté;
- 2,2 À partir du cadre de développement communautaire pour une approche de groupes à intérêts multiples concernant des adresses à problèmes actives d'Ottawa, mettre au point des stratégies ayant pour objectif de permettre au Service de police d'Ottawa et ses partenaires d'intervenir avec efficacité et efficience à des adresses à problèmes et autres secteurs faisant l'objet d'un fort volume d'appels de service; et
- 2,3 Engendrer une sensibilisation communautaire par la voie d'un plan de communication détaillé et comprenant des stratégies de prévention et de réduction du crime.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Tirer profit des plateformes de médias sociaux pour sensibiliser la collectivité quant aux stratégies de prévention et de réduction du crime
- Élaborer une stratégie d'intervention aux adresses à problèmes et secteurs à fort volume d'appels de service

BUT 3,0

S'assurer que notre modèle de services policiers soit durable pour l'avenir.

OBJECTIFS :

- 3,1 Réexaminer le cadre de suivi du rendement afin d'assurer qu'il comble les besoins organisationnels et en matière de responsabilité publique;
- 3,2 Réexaminer le modèle de service policier et les plans de déploiement afin d'assurer qu'ils tiennent compte des changements au niveau de la croissance communautaire, des caractéristiques sociodémographiques et de leurs répercussions sur la sûreté publique; et
- 3,3 Accroître l'usage de la technologie pour faciliter des méthodes de travail policier et de gestion d'entreprise axées sur l'information.

INDICATEURS D'ACTION ET DE RÉUSSITE :

- Améliorer les mesures de rendement au sein du présent Cadre de suivi du rendement
- Revoir les plans de déploiement présents (par ex. Cartographie des divisions) afin de répondre aux besoins courants
- Profiter de la technologie pour favoriser une approche axée sur le renseignement



OUTILS ET STRATÉGIES

qui appuient le plan

Les stratégies clés à l'échelle de l'organisation appuient et sont en harmonie avec la mise en œuvre des directions, des buts et des objectifs du *Plan directeur 2013–2015*.

Plan stratégique de Gestion de l'information et de la technologie de l'information

Le Plan stratégique de Gestion de l'information et de la technologie de l'information joue un rôle clé à l'appui du Plan directeur. En particulier, on met l'accent sur des investissements stratégiques en technologie de l'information pour appuyer le travail policier de première ligne et pour apporter des améliorations au niveau de l'efficacité à l'appui des opérations policières. Une gouvernance efficace des décisions touchant à la technologie de l'information est importante afin d'assurer que ces investissements génèrent une valeur à long terme au profit de l'organisation.

Plan d'installation stratégique / immobilier

Le Plan d'installation stratégique détermine les besoins présents et prévus du SPO en matière d'immobilier, en tenant compte des répercussions de la croissance de la population et de l'utilisation efficace des installations existantes à l'appui des opérations policières.

Plan financier à long terme et budgets annuels

Étant donné les pressions budgétaires et d'ordre financier constantes à la Ville d'Ottawa, le SPO continue à rechercher les manières d'économiser tout en s'assurant de répondre aux besoins de la collectivité en matière de services policiers. Dans cette optique, le Plan directeur et autres documents de planification stratégique du SPO sont des composantes clés au sein de l'élaboration des budgets annuels et du Plan financier à long terme.

Grâce au budget annuel, la Commission est en mesure d'établir ses priorités et de guider l'administration. Il soutient les niveaux de service, confère l'autorité d'avancer sur des projets opérationnels clés, et confirme le financement requis pour mener à bien les plans opérationnels de l'année courante ainsi qu'à élaborer des plans pour les activités futures. En 2013, 75 000 \$ furent désignés spécialement pour les initiatives du Plan directeur, en plus de 650 000 \$ pour appuyer le projet global de l'Initiative de service. Un autre montant de 650 000 \$ a été prévu pour 2014 à l'intention de l'Initiative de service.

Comme toujours, toutes les initiatives sont sujettes à l'approbation de la Commission dans la limite des moyens financiers, tels que déterminés par chacun des budgets annuels.



MISE EN ŒUVRE, RAPPORTS ET SUIVI

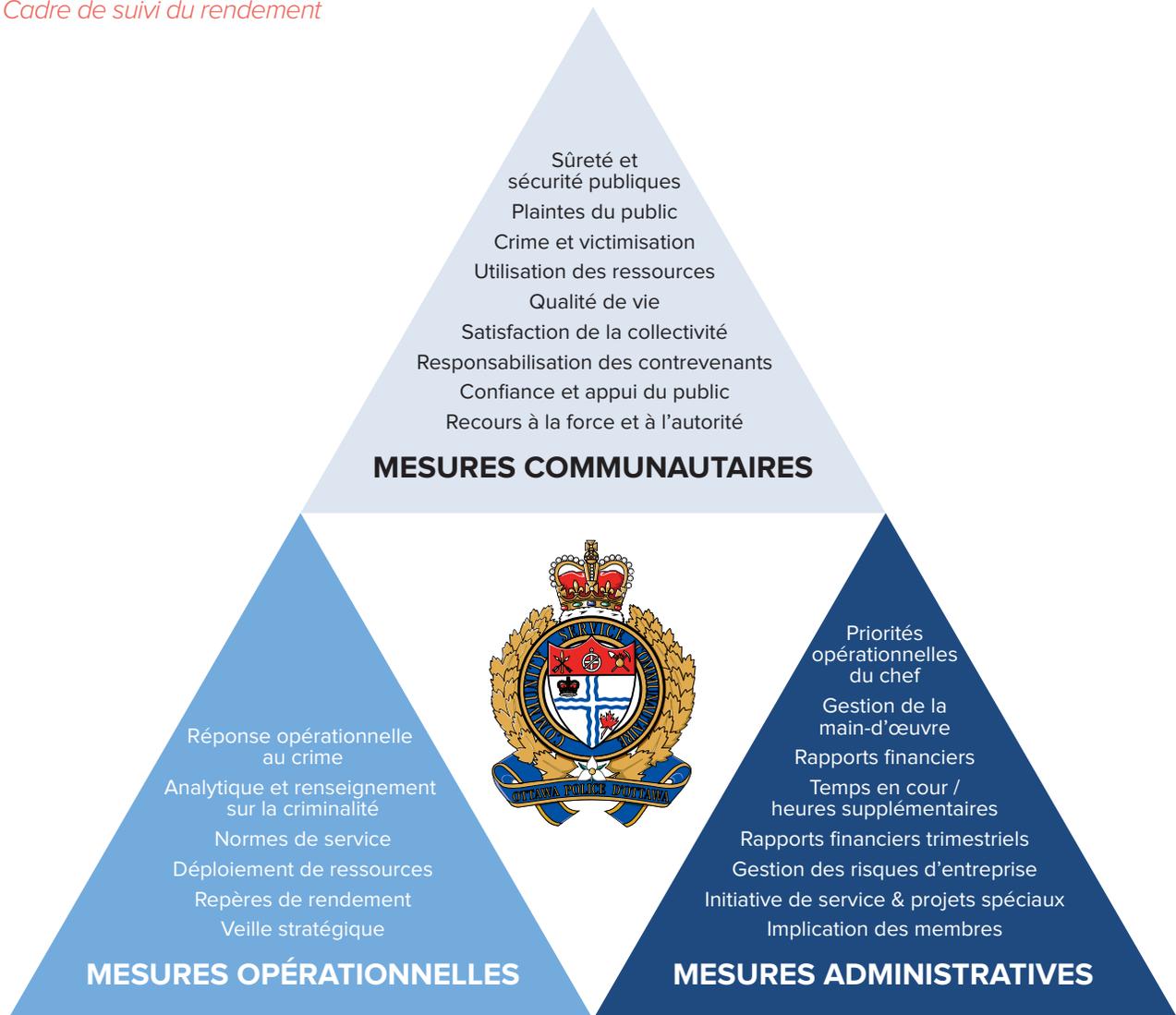
Il est primordial que le SPO mette son *Plan directeur 2013–2015* en action. Le Service de police mettra en œuvre un cadre de responsabilisation et plan d'action pour faire en sorte que les résultats, les cibles et les mesures du *Plan* soient atteints au cours des trois prochaines années.

Le cadre entend identifier un Champion pour chacune des quatre priorités stratégiques et leur conférer une responsabilité de surveillance pour assurer que les choses avancent, soient suivies et rapportées, en ce qui concerne les buts stratégiques, objectifs et résultats prévus des priorités respectives. Les Champions seront appuyés par des Plans opérationnels mis au point pour chaque conseil administratif qui mettra les priorités stratégiques en œuvre. Pour assurer la réussite, ils identifieront, au plan opérationnel, les activités, initiatives et résultats spécifiques, ainsi que les interdépendances et liaisons horizontales à travers le SPO.

Un suivi continu et des rapports réguliers garantiront la responsabilisation, tout en laissant aux Champions et aux conseils d'administration la chance de résoudre des défis et d'ajuster leur stratégie, au besoin, pour rester sur la bonne voie pour atteindre les résultats, cibles et objectifs escomptés. De plus, il fait en sorte que la Commission de services policiers, la collectivité et les membres demeurent au fait des résultats et des progrès.

Les résultats, cibles et mesures du *Plan directeur 2013–2015*, existants ou restant à définir, s'inscrivent dans le Cadre de suivi du rendement du Service de police d'Ottawa. Le SPO est convaincu que l'un des plus puissants mécanismes de responsabilisation est la mise en œuvre de mesures de rendement qui démontrent où nous en sommes par rapport à nos objectifs et nos résultats. C'est pour cela que le SPO a fait un suivi et une évaluation de l'information en faisant appel à une gamme de paramètres de rendement de par son Cadre de suivi du rendement.

Le cadre de suivi du rendement de la Police d'Ottawa fut construit sur les bases du précieux travail réalisé par le Comité consultatif de mesure du rendement (qui comptait des représentants de la Commission de services policiers d'Ottawa, du domaine des affaires, de groupes communautaires, du milieu universitaire et des cadres supérieurs du service de police). Il a collaboré à une vaste gamme d'indicateurs pertinents aux citoyens d'Ottawa, à divers ordres du gouvernement et aux normes et pratiques de la police.



Le Service participe aussi à diverses initiatives locales et provinciales, dont l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario (IACSM) et le Programme de mesure de la performance des services municipaux (PMPSM). De plus, des représentants de la Police d'Ottawa continuent à siéger au sein du Comité d'experts de l'IACSM, du Comité national des informations et statistiques policières (CISP), et autres lieux permettant une participation à la discussion, l'amélioration et à la transparence de la mesure du rendement policier. Le Service de police intégrera aussi des éléments du bulletin de rendement équilibré de la Ville d'Ottawa, lorsque celui-ci sera déployé par la Ville.

Pour appuyer le cadre organisationnel de suivi du rendement, le *Plan directeur 2013-2015* comporte des indicateurs de rendement permettant de contrôler et de suivre le progrès en direction des objectifs énoncés. Ceux-ci seront rapportés, deux fois l'an, à la Commission, à la collectivité et aux membres.

En outre, le SPO publie une gamme des indicateurs liés au rendement, qui l'aident à faire le suivi de son rendement et à informer clairement les résidents, les élus, les partenaires, les parties prenantes communautaires et les membres quant à ses progrès, ses tendances et ses points à améliorer.