



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.



OTTAWA POLICE SERVICE
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA
Working together for a safer community
La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe

**Vous avez
votre place ici**  **Our community,
our inspiration**

Leger
MARKETING

**Sondage public
2012 sur les
services policiers**



CONTEXTE ET OBJECTIFS

2

Contexte

Le Service de police d'Ottawa (SPO) a donné à Léger Marketing le mandat d'effectuer un sondage d'opinion publique dans la ville d'Ottawa.

Ce sondage s'inscrit dans les efforts continus réalisés par le SPO pour recueillir des données sur la perception qu'a le public de ses services et sur l'opinion des résidents d'Ottawa à propos de la sécurité et de la criminalité dans la ville. Les sondages précédents ont été menés en 1995, 1998, 2002, 2006 et 2008.

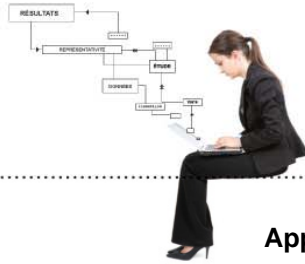
Sixième sondage public depuis 1995.

Le sondage est conçu pour faire comprendre les perceptions des citoyens sur la criminalité et la sécurité et mesurer leur satisfaction relativement au Service de police d'Ottawa.

Objectifs

Les objectifs du sondage étaient de :

- comprendre la perception qu'ont les résidents du **taux de criminalité, des menaces pour leur sécurité personnelle, de la peur** et du degré de perturbation dans leur collectivité;
- mesurer la **connaissance** qu'ont les résidents des divers programmes et services du SPO et **l'utilisation** qu'ils en font, de même qu'évaluer leur satisfaction par rapport à ces services;
- juger la perception qu'a le public **de la qualité du travail du SPO**;
- cerner les **priorités** du public **en matière de services policiers**;
- mesurer le degré de **confiance du public** envers le service;
- comprendre **l'expérience** des résidents en matière de **crime** et du fait d'en être victime.



MÉTHODOLOGIE

Approche du sondage

Le sondage a été mené en ligne, dans la région d'Ottawa, auprès d'un échantillon représentatif constitué de **3 147 résidents** entre le **10 février et le 8 avril 2012**.

Un sondage courrier-Web a été réalisé auprès de 3 147 résidents d'Ottawa entre le 10 février et le 8 avril 2012.

Des lettres invitant les résidents à participer au sondage ont été envoyées par le SPO. Cette approche a permis au SPO d'expliquer directement aux résidents l'importance de leur participation au sondage. Contrairement à ce qui s'est fait pour les sondages du SPO précédents, en 2012, l'approche courrier-Web a été utilisée pour la première fois. Les répondants ont pu remplir le questionnaire en ligne ou demander une copie papier.

Les invitations à remplir le sondage ont été envoyées en deux vagues identiques de 8 000 lettres postées dans tous les quartiers municipaux. Les adresses ont été choisies au hasard dans un bassin de toutes les adresses locales disponibles. Une approche d'échantillonnage stratifié a été employée afin d'assurer la collecte des données représentatives dans tous les quartiers et les districts de police.

Des 16 000 invitations postées, 14 000 étaient adressées à un échantillon aléatoire de ménages d'Ottawa, alors que 2 000 étaient adressées à un suréchantillon ciblé de minorités visibles *potentielles* identifiées par Info Canada, également réparties dans tous les quartiers.

On a jugé important de suréchantillonner les membres des minorités visibles dans le sondage, car un simple échantillon aléatoire de tous les citoyens d'Ottawa risquait de ne pas donner un échantillon de taille suffisante pour permettre une analyse adéquate de ce groupe fort important.

Comme aucun renseignement personnel sur l'origine ethnique n'est mis à la disposition des sondeurs pour des raisons de confidentialité évidentes, Léger Marketing a utilisé une liste de contacts aléatoires fournie par Info Canada, qui identifie les membres *potentiels* de minorités visibles selon leur nom de famille.

Bien que cette méthode ait évidemment ses limites, on demandait à tous les répondants, au cours du sondage, de confirmer s'ils s'autodéclaraient membres d'une minorité visible. L'échantillon supplémentaire fourni par Info Canada était donc un moyen de maximiser la proportion de membres des minorités visibles qui ont participé au sondage, mais on ne considérait pas qu'il constituait un échantillon aléatoire de minorités visibles en soi.



MÉTHODOLOGIE

Des invitations à répondre au sondage ont été postées à 16 000 ménages.

Le taux de réponse a été de 20,4 %.

Les résultats sont représentatifs de la population d'Ottawa.

Taux de réponse

Des 16 000 invitations postées, 536 ont été retournées parce qu'il s'agissait d'adresses invalides. Un total de 3 147 sondages ont été remplis pour un taux de réponse de 20,4 %.

Un taux de réponse de 20,4 % est bon pour un sondage postal, mais ce taux est plus bas que celui de 35 % obtenu pour le sondage public du SPO en 2008. Cela peut s'expliquer par différents facteurs :

- De façon générale, les taux de réponse aux sondages ont diminué au cours des dernières années puisque l'augmentation du télémarketing au Canada décourage les répondants.
- Le sondage 2012 devait être rempli sur Internet plutôt que sur papier (les répondants devaient ouvrir une session dans un site Web sécurisé au lieu d'inscrire leurs réponses sur un formulaire qu'ils avaient entre les mains).

Nombre d'envois aléatoires	Adresses invalides	Nombre de réponses	Taux de réponse (total)
16 000	536	3 147	20,4 %

Marge d'erreur

Les résultats sont jugés exacts avec une marge d'erreur de +/- 1,75 point de pourcentage, 19 fois sur 20.

Questionnaire, pondération et analyse des résultats

Le sondage se composait de 63 questions fermées et de 21 questions ouvertes ou semi-ouvertes, donc 84 questions au total. Le temps de réponse moyen était de 28 minutes.

La distribution de l'échantillon final non pondéré parmi les principaux critères démographiques correspond étroitement à la population réelle d'Ottawa. Comme c'est habituellement le cas pour les sondages fondés sur une invitation par courrier, les jeunes sont sous-représentés dans l'échantillon, mais la pondération a été appliquée de façon à corriger les biais potentiels.

Les données finales sont pondérées par âge, sexe, langue plus souvent parlée à la maison, population du quartier et taille du ménage, afin d'obtenir un échantillon représentatif de la population d'Ottawa.

Les résultats du présent rapport sont ventilés par districts et quartiers dans tous les cas où des différences considérables existent. Là où c'est possible, les résultats des sondages des années précédentes sont présentés de manière à suivre l'évolution dans le temps.



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

5

Perceptions sur la criminalité dans la ville et dans les quartiers

Les perceptions quant à la criminalité dans la ville d'Ottawa se sont améliorées depuis 2006.

Les perceptions quant à la criminalité dans les quartiers sont demeurées à peu près les mêmes.

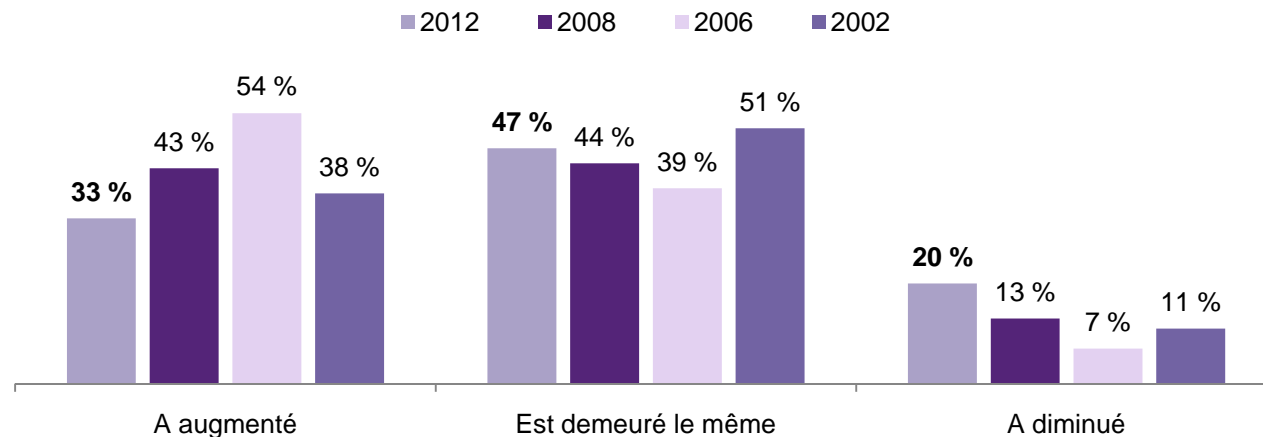
Les perceptions quant à la criminalité à Ottawa se sont améliorées depuis 2006.

Bien qu'un tiers des résidents d'Ottawa (33 %) croient que le crime dans la ville a augmenté au cours des trois dernières années, cette proportion a diminué comparativement à 2006 (54 %) et 2008 (43 %). Les deux tiers des résidents (67 %) croient que la criminalité a diminué (20 %) ou est restée la même (47 %) au cours des trois dernières années.

Les opinions des résidents d'Ottawa quant à la criminalité dans leur quartier (par opposition à l'ensemble de la ville) sont demeurées stables comparativement aux sondages antérieurs.

La majorité des répondants (57 %) croient que la criminalité s'est maintenue, alors que 22 % croient qu'elle a augmenté et 20 % croient qu'elle a diminué dans leur quartier.

Comme l'ont démontré les sondages précédents, la majorité des résidents (65 %) croient que la criminalité est un problème moins important dans leur quartier que dans les autres. Les résidents du district central-est s'écartent de la règle générale puisque seulement 25 % d'entre eux croient que la criminalité est relativement plus faible dans leur district et 44 % croient qu'elle est plus élevée.



Q1 – Au cours des trois dernières années, croyez-vous que le taux de criminalité a diminué, est demeuré le même ou a augmenté dans l'ensemble de la ville d'Ottawa? (2012 : excluant les « Je ne sais pas » n=2 461)



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

6

Principales préoccupations en matière de sécurité dans les quartiers et dans l'ensemble de la ville

Les excès de vitesse et la conduite agressive sont les principales préoccupations des résidents pour leur ville et leur quartier.

Les crimes contre la propriété sont une plus grande préoccupation que les crimes contre la personne à l'échelle des quartiers.

Les excès de vitesse et la conduite agressive sont les principales préoccupations des résidents pour l'ensemble de la ville (76 %) et leur quartier (64 %).

Les cinq principales préoccupations dans les quartiers sont les entrées par effraction (58 %), le vandalisme (51 %), la délinquance juvénile (50 %) et les vols dans les véhicules (50 %).

Pour l'ensemble de la ville, la présence de vendeurs de drogue (75 %), la délinquance juvénile (71 %), les gangs de rue (70 %), les entrées par effraction (68 %), les agressions sexuelles (68 %) et les vols (68 %) sont les plus grandes préoccupations.

En moyenne, les citoyens sont davantage concernés par le crime à l'échelle de la ville (72 % pour les cinq principales préoccupations) que des quartiers (55 %).

Les résidents d'Ottawa sont, en moyenne, plus préoccupés par les trois grands types de crimes (crimes contre la personne, crimes contre la propriété et perturbations publiques) pour l'ensemble de la ville que pour leurs quartiers.

L'écart est particulièrement frappant en ce qui concerne les crimes contre la personne : en moyenne, 55 % des résidents sont préoccupés par ces crimes à l'échelle de la ville, contre seulement 28 % à l'échelle de leur quartier.

Lorsqu'on leur demande quel type de crime est leur *principale* préoccupation pour la ville et pour leur quartier, les résidents nomment les crimes contre la personne (44 %) en priorité pour la ville, mais les crimes contre la propriété (41 %) en priorité pour leur quartier.

5 PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS (Très préoccupé + préoccupé)		Quartier	5 PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS (Très préoccupé + préoccupé)		Ville
1	Excès de vitesse / conduite agressive	64 %	Excès de vitesse / conduite agressive	76 %	
2	Entrée par effraction	59 %	Présence de drogues / vendeurs de drogue	74 %	
3	Vandalisme	51 %	Délinquance juvénile	71 %	
4	Délinquance juvénile	50 %	Gangs de rue	70 %	
5	Vols dans les véhicules	50 %	Entrée par effraction / agression sexuelle / vol	68 %	

Degré de préoccupation moyen (5 principales)

Quartier : 55 %
Ville : 72 %



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

Sentiment de sécurité pendant la journée et après la tombée de la nuit

Les résidents d'Ottawa se sentent en sécurité dans leur maison, dans leur quartier et en ville pendant la journée.

Toutefois, les résidents ne se sentent pas autant en sécurité dans les espaces publics et les transports en commun après la tombée de la nuit.

Presque tous les résidents d'Ottawa se sentent en sécurité dans leur maison (97 %) ou leur quartier (94 %) pendant la journée.

Les résidents d'Ottawa ne se sentent pas autant en sécurité le long des pistes cyclables et sentiers de randonnée (73 % se sentent en sécurité) et pendant qu'ils attendent les transports en commun (68 %) pendant la journée.

Malgré un sentiment de sécurité répandu à la maison et dans les quartiers pour l'ensemble de la ville, les résultats démontrent que les résidents du district central-est sont moins nombreux à se sentir en sécurité à la maison (90 %) et dans leur quartier (80 %) pendant la journée.

Bien que la majorité des résidents d'Ottawa (92 %) se sentent aussi en sécurité à la maison après la tombée de la nuit, cette proportion diminue de façon marquée pour les autres emplacements ou situations.

La majorité des gens se sentent tout de même en sécurité sur les routes et autoroutes (70 %), dans leur quartier (67 %) et à leur lieu de travail (60 %). Toutefois, ces proportions sont considérablement plus basses que pendant la journée, où elles s'établissent à 82 %, 94 % et 78 % respectivement.

Seule une minorité de résidents se sentent en sécurité au centre-ville (35 %), dans les transports en commun (26 %), dans les parcs (23 %) et le long des pistes cyclables et sentiers de randonnée (20 %) après la tombée de la nuit.

Encore une fois, les résidents du district central-est sont moins susceptibles de se sentir en sécurité à la maison (84 %) et dans leur quartier (44 %) après la tombée de la nuit. Les résidents des districts rural-est (21 %) et rural-ouest (26 %) sont les moins susceptibles de se sentir en sécurité au centre-ville après la tombée de la nuit.

SENTIMENT DE SÉCURITÉ (Très en sécurité + en sécurité)	Jour	Nuit
Dans votre maison	97 %	92 %
Dans votre quartier	94 %	67 %
Dans les parcs	85 %	23 %
En voiture sur les routes et autoroutes d'Ottawa	82 %	70 %
Au centre-ville	81 %	35 %
À votre lieu de travail (s'il est à Ottawa)	78 %	60 %
Le long des pistes cyclables et des sentiers de randonnée	73 %	20 %
En attendant ou utilisant les transports en commun	68 %	26 %

Central-est – Jour : 90 % / Nuit : 84 %

Central-est – Jour : 80 % / Nuit : 44 %



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

8

Impact des préoccupations en matière de sécurité sur les activités

Les résidents d'Ottawa se sentent en sécurité lorsqu'ils marchent seuls dans leur quartier pendant la journée.

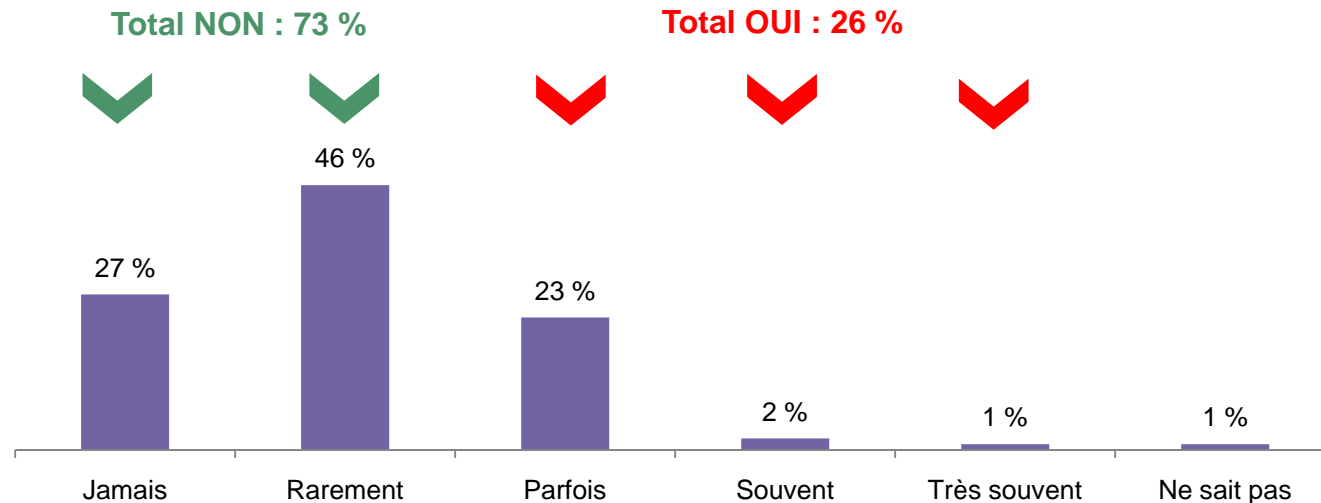
La grande majorité des résidents d'Ottawa (96 %) se sentent en sécurité lorsqu'ils marchent seuls dans leur quartier pendant la journée, et 61 % se sentent en sécurité lorsqu'ils marchent après la tombée de la nuit.

Les résidents du district central-est se sentent moins en sécurité que les autres : 87 % disent se sentir en sécurité lorsqu'ils marchent pendant la journée, et seulement 40 % se sentent en sécurité s'ils marchent après la tombée de la nuit.

Dans l'ensemble, la majorité des résidents d'Ottawa (73 %) disent que leurs préoccupations en matière de crime et de sécurité ne les empêchent pas de faire des activités qu'ils aiment.

Néanmoins, cela signifie qu'un quart des citoyens (26 %) croient que ces préoccupations les empêchent de faire certaines activités, du moins à l'occasion. Très peu de résidents disent que cela se produit souvent (2 %) ou très souvent (1 %).

La majorité des résidents d'Ottawa (73 %) disent que leurs préoccupations en matière de crime et de sécurité personnelle ne les empêchent pas de faire les activités qu'ils aiment.



Q7 – De façon générale, à quelle fréquence diriez-vous que vos préoccupations en matière de crime et de sécurité personnelle vous empêchent de faire des activités qui vous plaisent? Diriez-vous... (n=3 147)



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

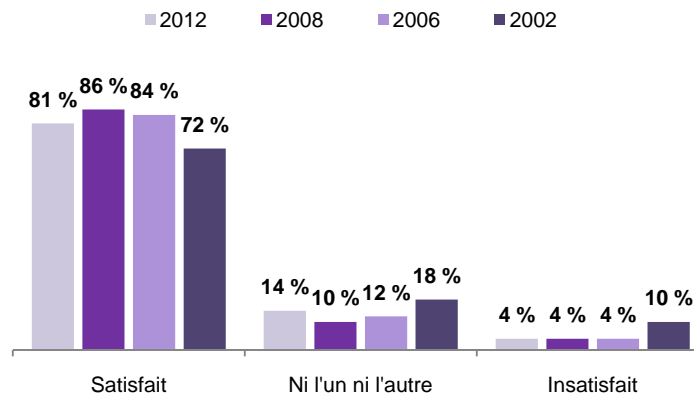
Opinions sur la qualité du service et confiance envers le Service de police d'Ottawa

La satisfaction à l'égard du SPO demeure très élevée.

Les citoyens croient que la qualité du service est restée stable et s'est même améliorée.

Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par le SPO demeure très élevée, à 81 %.

Bien que ce nombre représente une légère baisse par rapport à 2008 (86 %), il demeure comparable à 2006 (84 %) et est plus élevé qu'en 2002 (72 %). Seulement 4 % des répondants se disent insatisfaits.

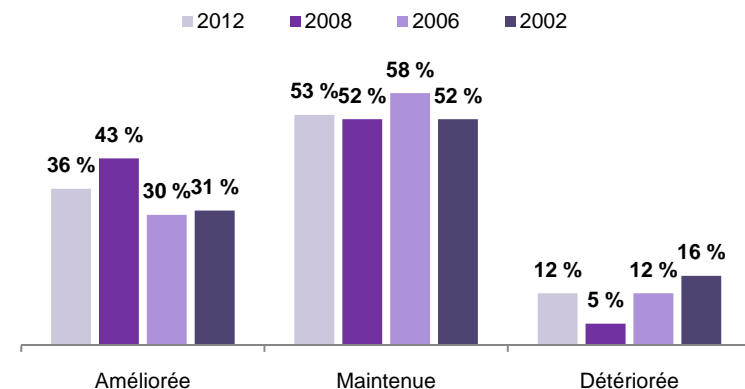


Q28 – Dans l'ensemble, à quel point êtes-vous satisfait de la qualité du service offert par la police d'Ottawa? (2012 : n=2 830 excluant les « Je ne sais pas »)

Les résidents d'Ottawa croient aussi que la qualité des services offerts par le SPO a augmenté au cours des trois dernières années.

Bien que 36 % des répondants croient que le service s'est amélioré, seulement 12 % disent qu'il s'est détérioré. Il est resté le même selon 53 % des répondants. Ces résultats correspondent à ceux des sondages précédents, malgré une légère diminution dans la proportion de ceux qui croient qu'il s'est amélioré comparativement à 2008 (43 % en 2008 par rapport à 36 % en 2012).

Les membres des minorités visibles sont plus susceptibles de croire que la qualité du service s'est améliorée (52 %).



Q8 – La qualité du service de police à Ottawa s'est-elle améliorée, maintenue ou détériorée au cours des trois dernières années? (2012 : n=3 147 excluant les « Je ne sais pas »)



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

10

Satisfaction quant aux divers points de contact avec le SPO

La satisfaction est également élevée chez ceux qui ont eu des contacts directs avec le SPO en personne ou par téléphone au cours des trois dernières années.

Les résidents qui ont téléphoné au SPO (appels urgents ou non urgents) sont grandement satisfaits du service qu'ils ont reçu.

Neuf résidents sur dix (89 %) qui ont fait un appel d'urgence sont satisfaits de la qualité du service reçu pendant l'appel; 95 % étaient d'avis qu'un répartiteur leur a répondu promptement, et 92 % ont dit que cette personne était courtoise et professionnelle.

Parmi ceux qui ont fait un appel non urgent, 87 % ont répondu qu'ils étaient satisfaits du service reçu pendant l'appel et une proportion semblable était satisfaite d'aspects précis du service.

En outre, la grande majorité (78 %) des répondants qui se sont rendus à la réception d'un poste de police ont dit avoir été satisfaits du service reçu.

Plus du quart (27 %) des citoyens d'Ottawa ont visité la réception d'un poste de police d'Ottawa au cours des trois dernières années.

Les trois quarts (77 %) de ceux qui se sont rendus dans un centre de police communautaire ont été satisfaits du service reçu.

Moins d'un résident sur dix (8 %) s'est rendu dans un centre de police communautaire du SPO au cours des trois dernières années. Parmi ceux qui l'ont fait, 39 % y sont allés pour obtenir de l'information générale à propos de la police ou pour présenter une demande, alors que 14 % ont déclaré l'avoir fait pour parler à un policier local d'un problème dans leur quartier.

Parmi ceux qui ne sont pas rendus dans un centre de police communautaire, 84 % des répondants ont dit qu'ils n'avaient pas eu de raison de le faire, alors que 10 % ont répondu qu'ils n'étaient pas au courant des services offerts et 5 % ignoraient où ces centres se trouvaient.

Satisfaction à l'égard des divers points de contact avec la police (Fortement en accord + en accord)

Dans l'ensemble, j'ai été satisfait de la qualité du service au téléphone (appel urgent).	89 %
Dans l'ensemble, j'ai été satisfait de la qualité du service au téléphone (appel non urgent).	87 %
Dans l'ensemble, j'ai été satisfait du service à la réception (poste de police) .	78 %
Dans l'ensemble, j'ai été satisfait du service au centre de police communautaire .	77 %



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

11

Confiance envers le Service de police d'Ottawa et qualité du travail pour assurer la sûreté et la sécurité.

Les résidents d'Ottawa ont un degré de confiance élevé envers le SPO.

Les résidents croient aussi que le SPO fait du bon travail pour assurer leur sûreté et leur sécurité.

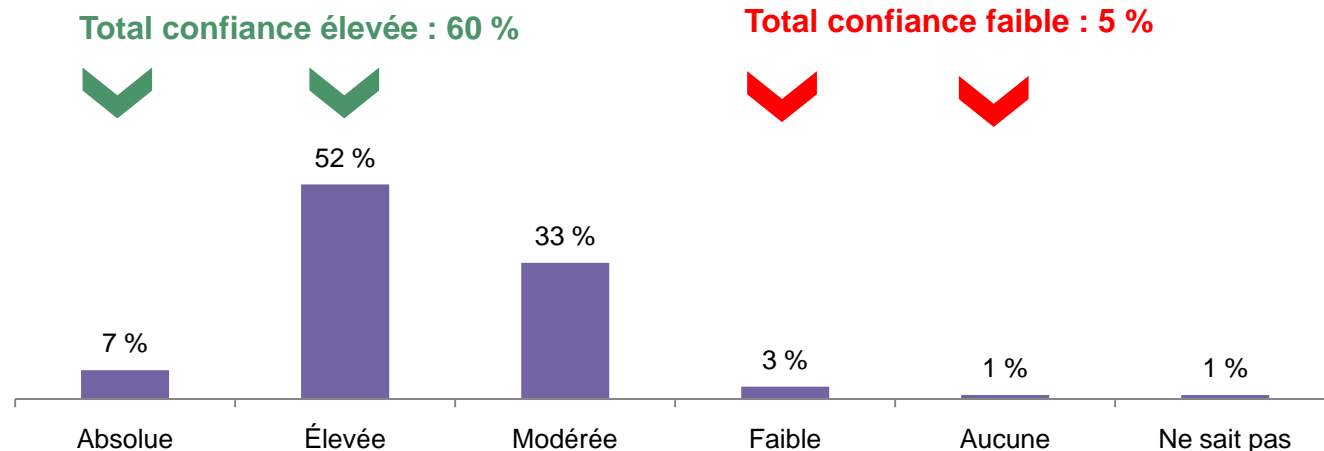
La majorité des résidents (60 %) disent avoir une grande confiance envers le SPO, comparativement à seulement 5 % qui disent avoir un faible degré de confiance.

Néanmoins, les degrés de confiance varient considérablement selon les districts. Les répondants des districts rural-ouest (67 %) et est (65 %) semblent particulièrement confiants, alors que ceux des districts central-ouest (46 %) et rural-est (49 %) affichent un degré de confiance moins élevé.

La grande majorité des résidents (72 %) affirment que leur degré de confiance envers le SPO est resté le même au cours des trois dernières années.

Les perceptions quant à la qualité du travail du SPO pour assurer la sûreté et la sécurité des résidents sont aussi demeurées élevées et stables au fil du temps.

Les deux tiers des résidents d'Ottawa (67 %) jugent que la performance du SPO à cet égard est bonne (comparativement à 68 % en 2008 et 67 % en 2006). 23 % des résidents disent que la performance du SPO est « moyenne » et 3 % seulement estiment qu'elle est mauvaise.



Q15 – Comment décririez-vous votre degré de confiance envers le Service de police d'Ottawa? (n=3 147)



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

12

Opinions sur la qualité du travail dans des domaines précis

Les résidents croient aussi que le SPO fait du bon travail au moment d'offrir ce qu'on pourrait appeler les « services de base » à l'ensemble de la ville.

Toutefois, le SPO ne performe pas aussi bien dans les domaines nécessitant une participation directe dans les collectivités locales.

Le SPO reçoit une très bonne note pour sa performance quant aux services de base.

La perception qu'a le public du SPO est particulièrement favorable en ce qui concerne la prestation de services en français et en anglais (80 %), l'intervention prompte en cas d'urgence (75 %), la protection de la sûreté et de la sécurité lors d'événements publics (75 %) et l'application de la loi (65 %).

Les résidents du district est semblent particulièrement impressionnés par la performance du SPO quant aux services de base, alors que ceux du district central-ouest sont généralement moins impressionnés.

Cependant, la performance du SPO n'est pas jugée aussi bonne dans les domaines reliés à l'engagement direct avec les résidents dans la collectivité.

Le SPO pourrait faire mieux en ce qui concerne le travail avec les résidents pour résoudre les crimes dans les quartiers (53 %), la gestion des problèmes qui concernent vraiment les résidents des quartiers (49 %), la sensibilisation du public au pourquoi et au comment des méthodes de travail de la police (41 %) et la présence policière à pied et à vélo.

Comme le sondage a été mené pendant l'hiver, la faible note reçue par ce dernier élément doit être interprétée avec prudence.

SERVICES DE BASE	ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE (Très bonne + bonne)		ENGAGEMENT LOCAL	ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE (Très bonne + bonne)	
	Fournir des services en français et en anglais	80 %		Travailler avec les résidents de votre quartier pour résoudre les crimes	53 %
	Intervenir rapidement à la suite d'appels d'urgence	75 %		Gérer les problèmes qui préoccupent vraiment les gens de votre quartier	49 %
	Assurer la sûreté et la sécurité du public lors d'événements publics	75 %		Informé le public sur le pourquoi et le comment des interventions policières	41 %
	Faire appliquer la loi	65 %		Présence policière à pied et à vélo	34 %

Q9A à Q9R – Comment jugez-vous la performance du Service de police d'Ottawa quant aux aspects suivants?

En raison de la proportion élevée de « Je ne sais pas » pour ces aspects, ces réponses ne sont pas prises en compte dans l'analyse. Par conséquent, la taille des échantillons peut varier.



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

13

Contacts directs avec un agent du SPO et facteurs qui influencent les perceptions

La satisfaction est également élevée pour ceux qui ont eu un contact direct avec le SPO, en personne ou au téléphone.

Le contact direct avec les agents, qu'il s'agisse de les voir aux alentours ou de vivre une interaction personnelle avec eux, fait partie des facteurs clés qui influencent les perceptions sur le SPO.

Plus de la moitié des résidents d'Ottawa (57 %) ont eu au moins un contact direct avec un ou plusieurs agents du SPO au cours des trois dernières années.

Les trois quarts (75 %) de ceux qui ont déclaré avoir eu un contact personnel avec un agent du SPO disent qu'ils sont satisfaits de la qualité du service fourni par cet agent lors de leur plus récente interaction. Toutefois, ceux du district central-est (61 %) sont moins satisfaits.

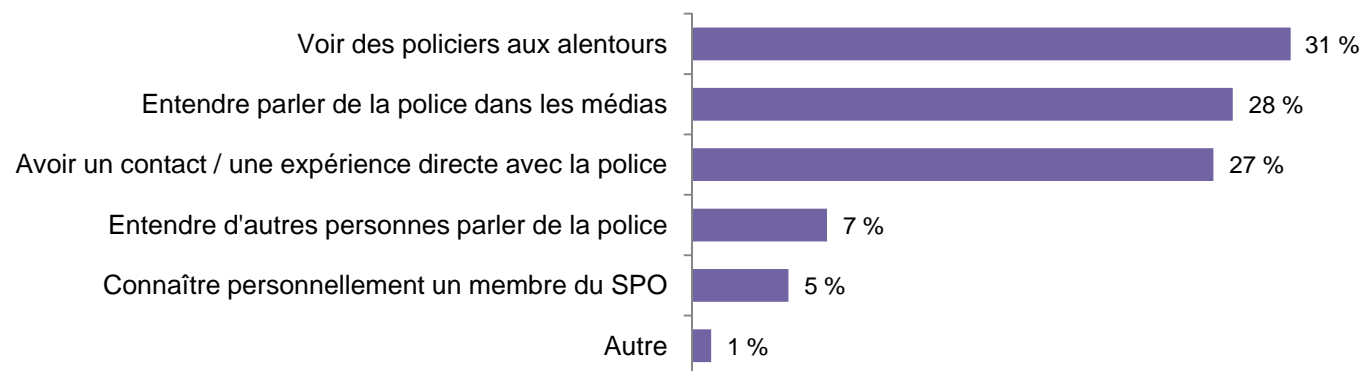
Si l'on étudie des éléments précis de l'expérience relative au service, les résidents sont en majorité d'accord que les agents ont une apparence professionnelle (90 %) et sont courtois et professionnels (71 %). Cependant, ils sont moins susceptibles de répondre que les agents ont une attitude empathique

(56 %), qu'ils traitent les gens justement (57 %) et qu'ils exercent leurs fonctions de manière juste et impartiale (57 %).

La satisfaction relative à ces interactions avec les agents est importante pour l'image du service de police.

Lorsqu'on leur demande quels facteurs influencent le plus leur perception du SPO, un tiers des résidents (31 %) répondent que « voir la police aux alentours » est le plus important, alors que 27 % déclarent que les expériences ou contacts directs avec les agents sont le facteur dominant.

Facteurs influençant les impressions du SPO



Q30 – Lequel des éléments suivants influence le plus vos impressions du Service de police d'Ottawa? (n=3 147)



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

Victimes d'actes criminels et types de crimes commis

Un peu plus d'un résident sur six (17 %) a été victime d'un crime au cours des trois dernières années.

La proportion de crimes contre la personne semble avoir augmenté au cours de ces trois années.

En tout, 17 % des résidents d'Ottawa disent avoir été victimes d'un crime au cours des trois dernières années, contre 21 % en 2008.

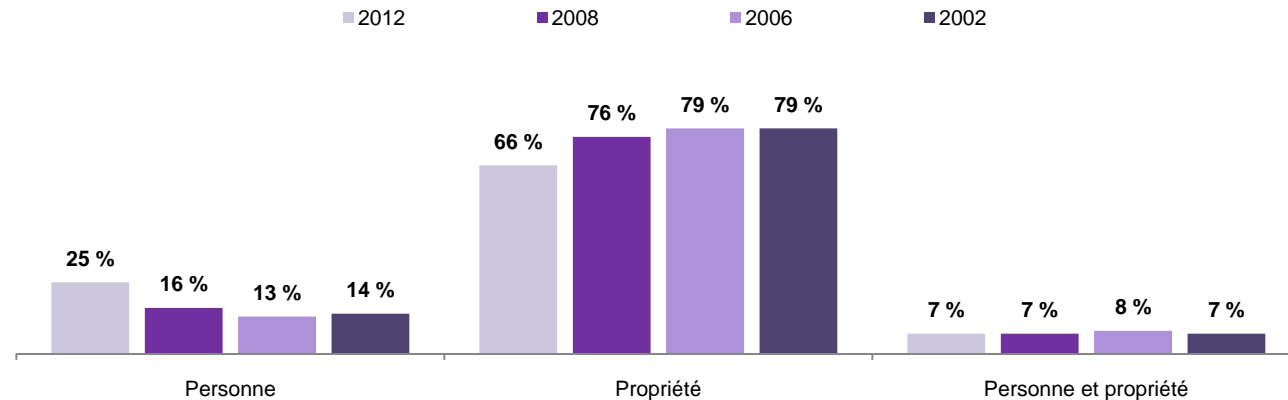
Les quartiers River (29 %) et Bay (25 %) rapportent les taux de crime les plus élevés.

Il y a eu un léger changement à la proportion de crimes contre la propriété par rapport aux crimes contre les personnes depuis 2008.

Parmi les gens qui ont rapporté avoir été victimes d'un crime, les deux tiers (66 %) disent qu'il s'agissait d'un crime contre la propriété, alors que 25 % disent qu'il s'agissait d'un crime contre une personne.

La proportion de crimes contre des personnes a augmenté. Elle était de 16 % en 2008 et de 13 % en 2002 et 2006.

Une arme a été utilisée dans 5 % de tous les crimes commis en 2012.



Q33 – Le crime était-il contre une personne ou contre la propriété? (n=525)



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

15

Crimes signalés et satisfaction quant à l'intervention de la police

Les crimes contre la propriété se classent au sommet des crimes commis au cours des trois dernières années.

Un quart des victimes n'ont pas signalé le crime à la police.

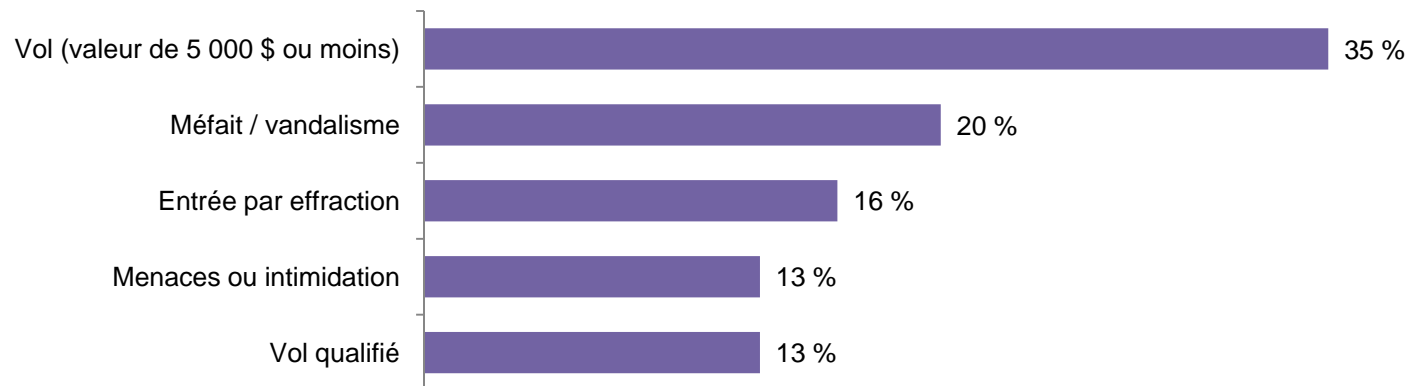
La majorité des victimes (55 %) sont satisfaites de l'intervention de la police et 20 % sont insatisfaites.

Les types de crimes les plus souvent commis touchent les propriétés et comprennent le vol (35 %), les méfaits ou le vandalisme (20 %) et les entrées par effraction (16 %).

Les menaces et l'intimidation (13 %) et le vol qualifié (13 %) complètent les cinq principaux types de crimes et constituent les crimes contre la personne nommés le plus souvent.

Les vols semblent plus fréquents dans les quartiers Bay (65 %) et Kitchissippi (56 %), alors que le vandalisme est plus commun à Knoxdale-Merivale (38 %), et les entrées par effraction, à Alta Vista (42 %).

Un quart des victimes (27 %) disent n'avoir pas signalé le crime au Service de police d'Ottawa.



Les principales raisons pour lesquelles les gens n'ont pas signalé le crime sont qu'aucun objet de valeur n'avait été pris ou endommagé (34 %) et que la victime ne croyait pas que la police puisse faire quoi que ce soit (21 %).

La majorité des résidents concernés (55 %) sont satisfaits des mesures prises par la police à la suite du signalement du crime.

Les résidents du district central-ouest semblent particulièrement *insatisfaits* (52 %) des mesures prises par la police.

Près des deux tiers (63 %) de ceux qui ont signalé un crime ont donné une bonne note à la police quant au professionnalisme de l'intervention. Seulement 12 % ont donné une mauvaise note à cet égard.



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

16

Connaissance des programmes de prévention du crime et des numéros de téléphone de la police

À l'exception de Surveillance de quartier et d'Échec au crime, les programmes de prévention du crime ne sont pas bien connus.

Environ quatre résidents d'Ottawa sur dix (38 %) connaissent les responsabilités de la Commission des services policiers d'Ottawa.

Près des trois quarts des résidents d'Ottawa connaissent les programmes Surveillance de quartier (72 %) et Échec au crime (71 %).

Quelque trois résidents sur dix connaissent les programmes Objets de valeur retirés (29 %) et Empreintes digitales pour les enfants (28 %).

En revanche, seule une petite minorité est au courant des programmes Logements multiples sans criminalité (3 %), Prévention des vols qualifiés (4 %) et Prévention du crime grâce au design environnemental (4 %).

Les résidents des districts ruraux sont plus susceptibles de connaître les programmes Surveillance de quartier et Échec au crime. Cependant, ceux du district centre-est sont moins susceptibles de connaître ces programmes, et également plus susceptibles de répondre qu'ils ne connaissent aucun programme (24 %).

83 % des résidents d'Ottawa disent n'avoir participé à aucun des programmes de prévention du crime de la police d'Ottawa.

Près de quatre résidents sur dix (38 %) connaissent les responsabilités de la Commission des services policiers d'Ottawa.

Les répondants des districts central-est (52 %) et rural-ouest (47 %) sont toutefois plus susceptibles de ne pas connaître les responsabilités de la Commission.

La majorité des résidents d'Ottawa (57 %) savent qu'il existe deux numéros de téléphone différents pour les urgences.

Les répondants du districts rural-est (70 %) sont les plus nombreux à en être conscients, alors que ceux du district central-est sont les moins nombreux (48 %).

Parmi les 18 % de résidents qui disent avoir fait un appel d'urgence au cours des trois dernières années, les trois quarts (72 %) ont appelé au numéro 911 et les autres (28 %) ont appelé au 613-230-6211.



CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

17

Information sur les programmes et événements dans les quartiers

Malgré les niveaux de connaissance généralement faibles, la plupart des résidents aimeraient en apprendre davantage à propos des activités et programmes offerts par le SPO.

La majorité des résidents d'Ottawa aimeraient recevoir davantage d'information sur le crime (75 %), les conseils et programmes de prévention du crime (75 %) ainsi que les événements (61 %) et réunions (51 %) de la police dans leur collectivité.

Les résidents sont moins susceptibles de vouloir de l'information supplémentaire sur les réunions et initiatives de la Commission des services policiers d'Ottawa (23 %), le plan directeur triennuel du SPO (30 %) et le rapport annuel du SPO (30 %).

Les résidents ayant affirmé qu'ils aimeraient recevoir de l'information sur le crime souhaiteraient également recevoir des alertes en cas de crime (92 %), des

statistiques annuelles sur la criminalité par quartier (86 %) et un outil permettant de dresser une carte de la criminalité à Ottawa (80 %).

Les principales sources d'information sur les activités, programmes ou événements de la police locale sont la télévision (40 %), les journaux locaux (40 %) et la radio (35 %).

Le bouche à oreille (27 %), la famille et les amis (21 %) et le site Web du SPO (17 %) ont aussi été nommés comme sources d'information importantes.

