



## 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.

Service de police d'Ottawa

# Analyse du contexte 2012



**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*



## Table des matières

SOMMAIRE .....	3
1. INTRODUCTION .....	9
2. TENDANCES DÉMOGRAPHIQUES.....	11
3. TENDANCES EN MATIÈRE DE CRIMINALITÉ .....	15
4. ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE .....	18
5. MEMBRES DU SERVICE DE POLICE D'OTTAWA.....	29
6. TENDANCES POLICIÈRES ET LÉGISLATIVES.....	36
7. CONCLUSIONS ET PROCHAINES ÉTAPES .....	43
COLLABORATIONS ET BIBLIOGRAPHIE.....	44

## Sommaire

L'analyse du contexte 2012 est un instantané figé dans le temps, un **vaste compte rendu de l'environnement dans lequel on offre les services policiers, ainsi que des tendances et des enjeux qui auront potentiellement le plus d'impacts sur les services policiers à Ottawa au cours des trois prochaines années ou plus**. Elle représente un sommaire des résultats de recherche provenant de nombreuses sources et servant à éclairer l'élaboration du Plan d'activités 2013-2015 du Service de police d'Ottawa (SPO). De plus amples travaux d'interprétation et de priorisation des résultats de l'analyse du contexte se dérouleront dans le cadre du processus de planification des opérations du SPO.

Le tableau ci-dessous résume les questions qui émergent de l'analyse du contexte 2012. Il est important de mentionner qu'aucun résultat unique n'a de valeur à lui seul et qu'il existe de nombreux liens entre chacun des résultats obtenus.

Population croissante et évolutive
Promotion d'une culture organisationnelle où « chacun compte »
Présence des agents et accent élargi sur la prévention de la criminalité
Responsabilisation du public, confiance du public et éthique des services policiers
Réaction aux crimes nouveaux et naissants
Outils et technologies émergents
Demandes en mutation : prescriptions législatives et attentes de la collectivité
Accent accru sur la rentabilité et la viabilité

**Les virages démographiques transforment le mode et le lieu de prestation des services et des programmes du SPO.**

- Les services policiers devront continuer de réagir à la criminalité, notamment les cas de fraude, qui toucheront sans doute davantage les populations vieillissantes et vulnérables d'Ottawa.
- Le SPO servira un nombre de plus en plus élevé de résidents éprouvés par des problèmes de santé mentale, et la prestation des services policiers devrait tenir compte de la conscience populaire croissante à l'égard de la santé mentale.

- Parallèlement au vieillissement de la population de la ville (la proportion des Ottavians âgés de 65 ans et plus doublera entre 2011 et 2031), le SPO aura un rôle continu à jouer dans le fait de faciliter la gestion des liens entre les générations, vu surtout que les perceptions de la criminalité chez les jeunes ont une importante incidence sur le sentiment de sécurité dans la ville, et des cas de mauvais traitements infligés aux aînés.
- La même règle s'applique à la constitution de liens entre les différents groupes d'immigrants, les immigrants au Canada comptant pour le quart des résidents de la ville et la population continuant de se diversifier.
- L'affectation des ressources devra prendre en compte la hausse de population à l'échelle de la ville de plus de 50 000 personnes d'ici 2016, avec la majeure partie de cette croissance qui se produira à l'extérieur de la Ceinture de verdure.

### **Des forces considérables parmi les membres du SPO peuvent aider à promouvoir une culture organisationnelle où « chacun compte ».**

- Le SPO jouit d'une membricité de haut calibre et dûment respectée qui est fière de travailler pour l'organisation.
- Une main-d'œuvre engagée et motivée est primordiale pour assurer le recrutement fructueux des nouveaux agents et la viabilité à long terme des ressources humaines.
- Les forces d'application de la loi reconnaissent de plus en plus l'importance de l'équilibre travail-vie et de la gestion de cet aspect dans la pratique, surtout chez les jeunes membres et chez ceux qui sont censés concrétiser les priorités multiples et concurrentes. La recherche laisse entendre que le SPO présente un bon rendement dans ce domaine, comparativement aux autres services de police canadiens.
- Plusieurs initiatives de mieux-être et de perfectionnement professionnel bien établies sont en place au SPO, bien que la mobilité d'emploi et la permanence soient toujours des questions importantes qui continuent de miner les perspectives des membres, et le travail visant à résoudre ces questions se poursuit.
- Des activités de formation et de recyclage des compétences seront requises pour permettre de relever les nouveaux défis et de faire face aux transformations sur le plan des technologies, de l'équipement et de la législation.
- On note une possibilité de communication continue de la vision organisationnelle du SPO, notamment grâce au processus de planification des opérations.

### **L'engagement communautaire continue de revêtir une importance considérable pour le SPO, les citoyens d'Ottawa étant en faveur d'une présence accrue des agents et de mesures élargies de prévention de la criminalité.**

- De nombreuses initiatives communautaires du SPO sont en cours pour mobiliser les résidents, stimuler la confiance du public à l'égard des services policiers et promouvoir la prévention de la criminalité.

- Par suite des évènements du 11 septembre, les services policiers communautaires ont également assumé un rôle de protection et de renseignement accru dans certains cas, ce qui a eu un effet sur la charge de travail des agents, augmenté la paperasserie et intensifié la formation.
- Le sondage 2012 mené auprès du public laisse entendre que les citoyens souhaiteraient constater une présence encore plus marquée des agents dans leurs quartiers, surtout à pied ou à vélo. Cela cadre avec la perception populaire des agents qui participent activement à la collectivité.
- Les taux de criminalité signalée en baisse à l'échelle de la ville pourraient être des facteurs contributifs d'un accent plus vif sur l'éducation, l'intervention et la déjudiciarisation (surtout chez les jeunes), ainsi qu'un élan vers l'autonomisation locale. En d'autres termes, on prône une prévention de la criminalité proactive par opposition à une application de la loi réactive.
- L'engagement communautaire et la présence policière sont des mesures particulièrement pertinentes pour les nouveaux arrivants et les groupes culturels.
- Les excès de vitesse et la conduite agressive demeurent les principales préoccupations des résidants d'Ottawa, et il peut y avoir des occasions d'instaurer des initiatives communautaires pour mater ces phénomènes. Il en va de même pour les autres grandes préoccupations communautaires, notamment les entrées par effraction, le vandalisme, la criminalité jeunesse et les vols de voitures.

**On note une tendance générale vers une transparence des comptes, conformément au centre d'intérêt du SPO sur l'éthique et la valorisation des niveaux supérieurs de satisfaction et de confiance populaires.**

- Les résidants d'Ottawa affichent des niveaux supérieurs de satisfaction et de confiance à l'endroit du SPO et il s'agit-là de résultats positifs sur lesquels asseoir les stratégies, du fait surtout que les citoyens sont de plus en plus intéressés à connaître à quel point la police sert bien leur communauté et souscrit aux normes déontologiques et professionnelles.
- Les médias sociaux jouent un rôle de plus en plus important dans le façonnement des impressions du public, bien que le Sondage auprès du public ait constaté que la présence policière et le contact direct avec les agents sont également de solides facteurs d'influence.
- Là où l'organisation peut influencer sur l'engagement des agents en matière de professionnalisme, la recherche constate que les pratiques et les comportements des superviseurs et le leadership supérieur sont les facteurs les plus vigoureux (appuyés par une communication efficace qui mise sur des valeurs positives).
- Les plans visant à reconnaître et à communiquer l'éthos du SPO en matière d'honneur, de courage et de service parmi les membres ont été activés par l'introduction du Programme d'éthique.

- La collectivité et les partenaires du SPO se soucient de la transparence (dans la mesure du possible), surtout des initiatives ou des pratiques comprenant une interaction entre le public et la police, notamment la collecte de données raciales et l'usage de la force.
- À une échelle plus vaste, les grandes organisations d'application de la loi effectuent le passage vers une responsabilité sociale d'entreprise (RSE), en aménageant un juste équilibre entre les besoins environnementaux, économiques et sociétaux en vue d'un développement durable.
- L'obligation accrue de rendre compte est une vaste tendance qui touche toutes les organisations publiques et privées. Cela crée des possibilités d'échange de pratiques exemplaires et exige que la distinction entre les rôles du secteur public et les rôles du secteur privé en matière d'application de la loi et de protection soit nette et responsable.

**Le nombre moindre d'infractions déclarées par année est une tendance positive à conserver, tout en acceptant que les nouvelles activités illicites puissent émerger en un court laps de temps.**

- Le nombre moindre de crimes signalés par année représente une tendance positive importante pour Ottawa, bien que le nombre d'appels de Priorité 1 ait augmenté au cours des six dernières années et que les données probantes issues du Sondage auprès du public laissent entendre qu'un quart des crimes ne sont sans doute jamais déclarés.
- Les nouveaux types de crimes constatés sur le territoire d'Ottawa peuvent devenir des préoccupations pour la ville du jour au lendemain, avec des exemples récents comprenant le commerce de nouveaux stupéfiants tels que le méthylendioxypropylène ou MDPV (des sels de bain), le trafic d'armes national / international et la traite de personnes.
- La surveillance policière et la collecte de renseignements sont au cœur des mesures de protection de la sécurité publique et comportent un accent renouvelé sur la gestion des manifestations et des projets de désobéissance civile, un apprentissage des leçons tirées des expériences des autres villes canadiennes. Le centre d'intérêt continu sur l'intolérance et l'extrémisme est un autre domaine très important où le SPO travaille d'arrache-pied en coulisses et aux côtés des organismes partenaires.

**Les nouvelles technologies représentent à la fois une occasion de lutte contre la criminalité et une menace provenant des activités illicites émergentes.**

- Les technologies d'aide à la police sont en constante évolution et elles s'améliorent au gré des progrès réalisés en matière de médecine légale, de protection, de surveillance, de biométrie et de mécanismes d'interopérabilité.
- La législation portant sur l'accès licite (surveillance des activités Internet / communications) est en suspens mais elle pourrait, une fois adoptée, avoir une incidence sur la façon dont la police acquiert les renseignements.

- L'utilisation croissante des médias sociaux permet au public de saisir les interventions des agents de police en devoir et de télécharger les vidéos et les photos instantanément, ce qui a des effets sur la responsabilité, mais également sur la sécurité de la police, surtout celle des agents banalisés.
- Les organismes d'application de la loi luttent pour demeurer à jour avec l'ampleur et la portée de plus en plus marquées des technologies, se doter des ressources financières leur permettant d'investir dans le matériel et la formation, et aménager un juste équilibre entre les coûts, les économies de coûts et les résultats.
- Les nouvelles technologies touchent certains domaines d'activités policières plus que d'autres, par exemple, Internet et l'infonuagique sont des outils clés pour les crimes graves et organisés et la fraude en ligne. Les nouvelles utilisations des médias sociaux ont également des répercussions sur la protection des groupes et des jeunes vulnérables, le SPO ayant récemment offert des séances d'information sur les « sextos » ciblant les jeunes.

### **La nouvelle législation, les tendances en matière de prestation des services policiers et les attentes de la collectivité transforment les exigences à l'endroit des agents.**

- Une pression continue s'exerce sur les agents de première ligne et les autres membres pour ce qui est des exigences en matière de charge de travail, de paperasserie et d'obligation de rendre compte.
- Les domaines d'exécution élargis liés à l'engagement communautaire et à l'aide aux victimes peuvent exiger énormément de temps mais ils peuvent être partagés entre les membres du SPO et les partenaires externes pour améliorer la gestion des charges de travail.
- On note une tendance internationale vers l'optimisation des capacités des agents assermentés, et ce phénomène se fait déjà sentir dans une certaine mesure au SPO avec la « civilisation » des postes au sein de l'organisation.
- Une étape supplémentaire en ce sens est l'adoption des services policiers publics-privés, et la différenciation des rôles qui peuvent être offerts à contrat par le privé par opposition à l'exigence d'une présence d'agents assermentés, témoignant de l'éthos et de la formation intensive auxquelles ces agents assermentés sont assujettis. Des pourparlers sur les aspects des services policiers liés à cette situation ont lieu parmi la collectivité d'application de la loi et à l'échelle internationale.

### **On met un accent de plus en plus marqué sur la rentabilité et l'affectation des ressources.**

- Des améliorations au rapport coût-qualité et à l'affectation des ressources du secteur public sont une autre vaste pression exercée sur les organisations partout sur la planète, en lien avec le ralentissement économique mondial. La gestion de la réaction à ce phénomène dicte des façons nouvelles et des modèles nouveaux de prestation des services policiers.

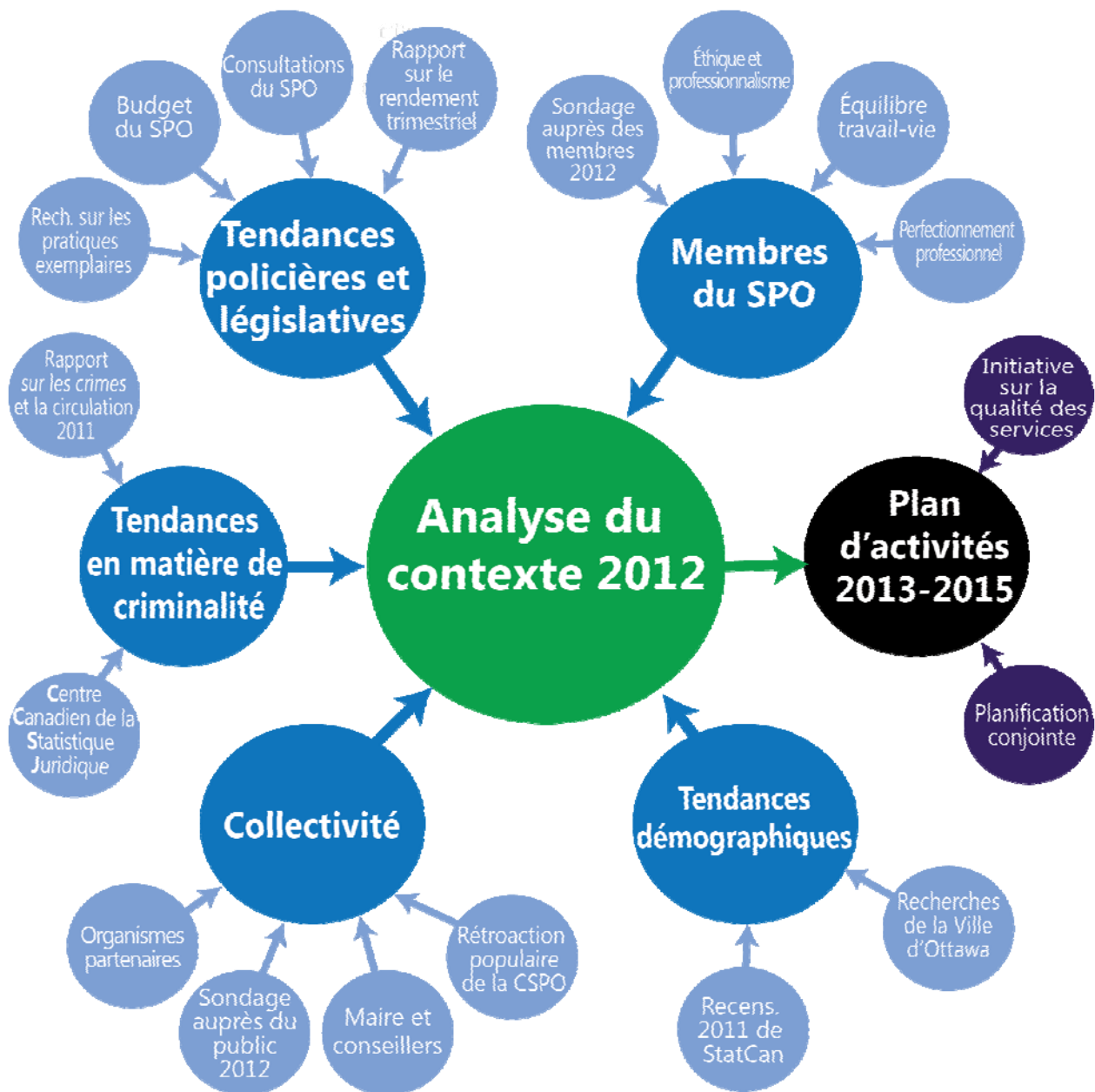


- Cette priorité accordée à la rentabilité, on la partage avec la Ville d'Ottawa et les autres partenaires locaux, d'où les importantes possibilités de collaboration. Les relations de travail étroites et conjointes avec les partenaires en application de la loi et l'interopérabilité selon une stratégie intégrée sont des exemples de cette priorité.
- Les mesures prônant la rentabilité doivent s'accompagner de mesures de surveillance et de responsabilisation qui soient efficaces en termes de temps et cohérentes.
- Face aux pressions financières et aux obligations opérationnelles d'offrir des services policiers et de respecter les normes et les vérifications législatives, les possibilités d'améliorations continues doivent toujours faire l'objet d'un examen, ce qui comprend la prochaine rétrospective des services.

Les principales constatations résumées ci-dessus sont vastes et elles représentent un instantané collectif figé dans le temps, tandis qu'on fournit dans le rapport principal de l'analyse du contexte des détails accrus et les résultats propres aux programmes. La gestion de la réponse à chacune des questions et des priorités exigera un leadership et un engagement communautaire à long terme, et le tout débute par le processus de planification des activités 2013-2015 du SPO.

# 1. Introduction

L'analyse du contexte 2012 est un vaste compte rendu de l'environnement dans lequel les services policiers sont offerts à la Ville d'Ottawa. L'analyse documente les tendances à la criminalité et à l'agitation publique selon les facteurs pertinents du milieu, notamment les tendances démographiques et législatives, qui risquent de miner la prestation ultérieure des services policiers dans la ville. L'analyse du contexte puise son information à de nombreuses sources documentaires (voir la figure ci-dessous) et a été éclairée par un engagement continu à l'endroit du public, des membres du Service de police d'Ottawa (SPO) et des intervenants communautaires.



L'analyse aide à satisfaire aux exigences réglementaires de la *Loi sur les services policiers*, Règl. de l'Ont. 3/99, par. 30 (1), qui obligent les services policiers à produire un plan d'activités tous les trois ans. L'analyse est un instantané figé dans le temps. Elle fournit les renseignements pertinents et les données probantes pour faciliter l'élaboration et la mise en œuvre du Plan d'activités 2013-2015 du Service de police d'Ottawa et elle offre une ressource pour faciliter la surveillance ultérieure. Fait plus important à souligner, elle est un sommaire des constatations de recherche seulement et ne tente nullement de prioriser les questions ou de formuler des recommandations de mesures à adopter.

L'analyse se divise en six grandes sections :

- **Tendances démographiques** – un sommaire des caractéristiques démographiques d'Ottawa;
- **Tendances en matière de criminalité** – des détails et des commentaires sur les appels de service et les crimes signalés entre 2010 et 2012;
- **Engagement communautaire** – les points saillants du sondage 2012 mené auprès du public par le Service de police d'Ottawa et l'apport des autres intervenants communautaires reçu à ce jour;
- **Membres du Service de police d'Ottawa** – les points saillants du sondage 2012 mené auprès des membres du Service de police d'Ottawa et des autres initiatives des membres;
- **Tendances policières et législatives** – un examen des importantes questions et tendances policières, des priorités en matière de prestation de services et de la législation qui peut avoir une incidence sur le SPO maintenant et dans un avenir prochain;
- **Conclusions** – une vue d'ensemble des messages clés de l'analyse du contexte 2012.

## 2. Tendances démographiques

La présente section fournit un instantané des caractéristiques démographiques évolutives de la ville qui pourraient avoir une incidence sur les priorités du SPO, avec des données provenant des recensements de 2011 et de 2006 réalisés par Statistique Canada, du Service de la planification et de la gestion de la croissance de la Ville d’Ottawa et des autres documentations mentionnées.

Le tableau ci-dessous présente la population totale d’Ottawa en 2011, le changement de pourcentage par rapport aux années de recensement antérieures, ainsi que la population prévue pour 2016. Tandis que le recensement signale une population ottavienne en 2011 de 883 391 habitants, l’estimation en milieu d’exercice 2011 du Service de la planification et de la gestion de la croissance de la Ville d’Ottawa est de 923 041 (ou 927 119 en fin d’exercice 2011). L’estimation de la Ville d’Ottawa repose sur la population à laquelle la Ville offre des services; elle comprend les ressortissants étrangers des ambassades, les travailleurs temporaires et les étudiants non comptabilisés dans le recensement. Selon les prévisions de la Ville d’Ottawa, la population de la ville augmentera de 976 747 habitants d’ici 2016.



Tendances et prévisions de la population ottavienne, de 1996 à 2016				
	Population du recensement et fluctuation de %		Estimation de milieu d’exercice de la Ville d’Ottawa et fluctuation de %	
<b>1996</b>	721 136	-	-	-
<b>2001</b>	774 072	7,3 %	-	-
<b>2006</b>	812 129	4,9 %	870 757	-
<b>2011</b>	883 391	8,8 %	923 041	6,0 %
<b>2016 (prévues)</b>	-	-	976 747	5,8 %

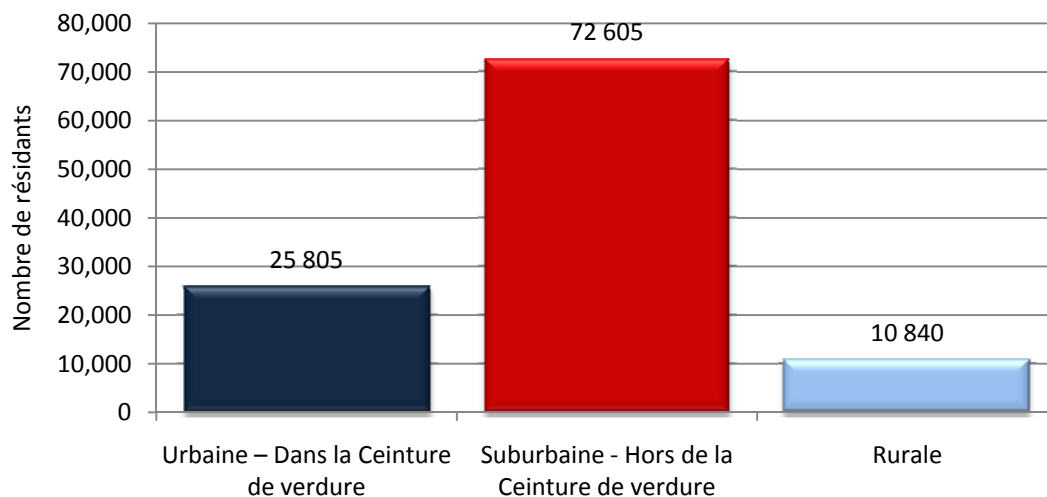
Source : Recensement de Statistique Canada, 1996-2011; Perspective stratégique de la Ville d’Ottawa, 2011.

La proportion des résidents ottaviens qui vivent dans les quartiers suburbains et ruraux est passée de 41 % en 2001 à 45 % en 2011. Les quartiers suburbains sont censés continuer d’afficher la croissance la plus rapide sur le plan de la population, en plus d’abriter certains des ménages les plus riches et les plus nombreux de la ville. Les quartiers de Gloucester—Nepean-

Sud, Barrhaven et Kanata-Nord sont censés afficher la croissance de la population la plus importante au cours de la prochaine décennie à comparer aux autres quartiers d'Ottawa.

La figure à la page suivante illustre que la zone suburbaine d'Ottawa est censée augmenter presque trois fois plus que la zone urbaine du centre-ville et presque sept fois plus que les régions rurales. Bien que ces données indiquent une disparité importante en matière d'essor, il faut préciser que les zones urbaine et rurale doivent subir des augmentations de près de 26 000 et 11 000 résidants, respectivement.

**Croissance de la population ottavienne par secteur,  
2011-2021**

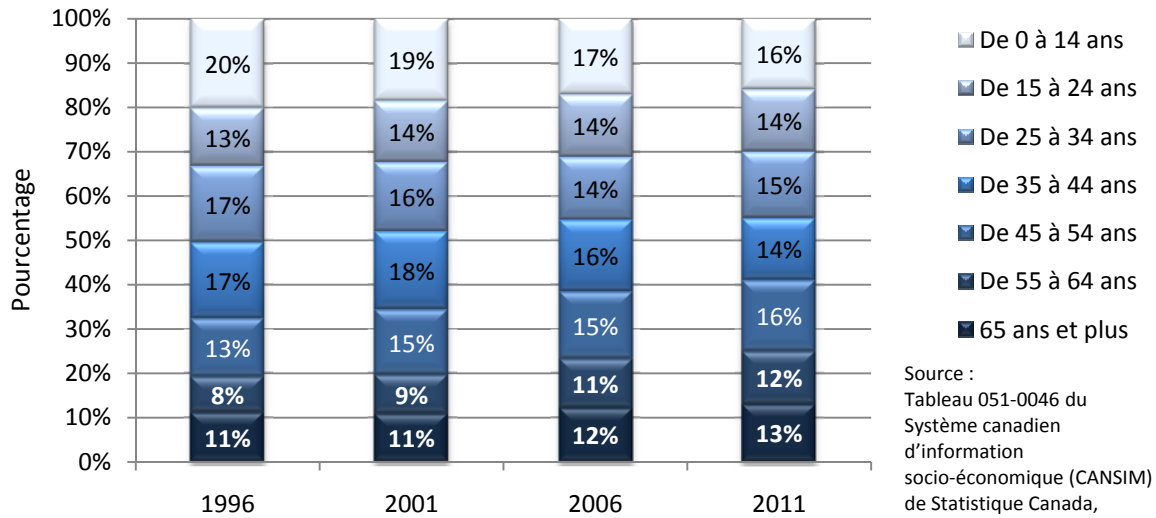


Source : Ville d'Ottawa, Service de la planification et de la gestion de la croissance, 2012

La Ville d'Ottawa compte une population vieillissante, la proportion des résidants âgés de 55 ans et plus ayant augmenté de 19 % en 1996 à 25 % en 2011 (une différence de six points de pourcentage). Ce taux de fluctuation s'apparente aux tendances provinciale et nationale. La proportion des résidants âgés de 0 à 24 ans a fléchi légèrement depuis 1996.

La proportion des aînés de 65 ans et plus à Ottawa est censée plus que doubler entre 2011 et 2031. En 2031, au-delà d'un résidant sur cinq sera âgé de plus de 65 ans.

## Distribution par tranche d'âges à Ottawa, 1996-2011



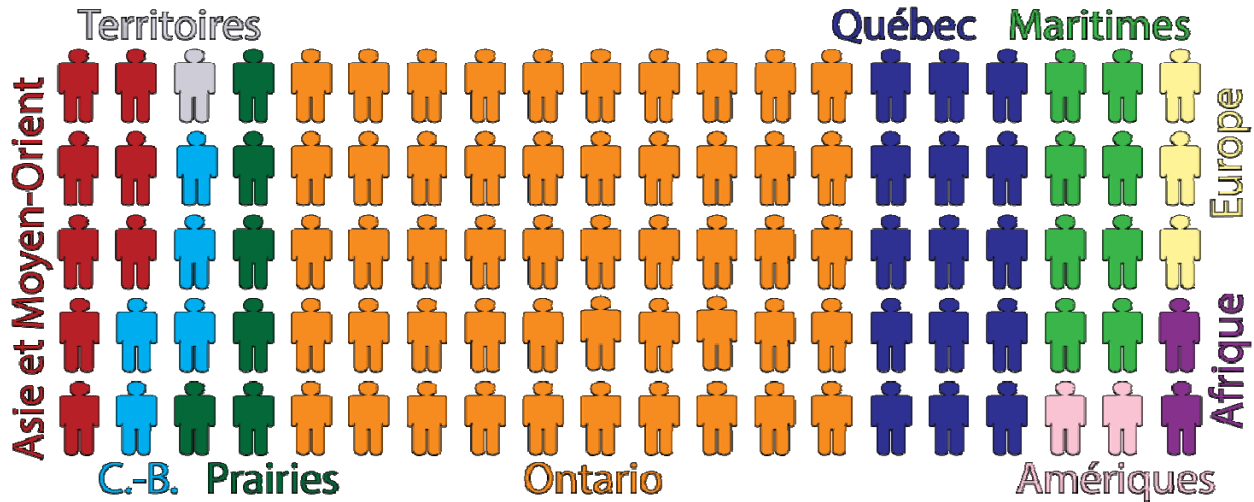
En 2010, 69 424 résidents ottaviens ont déclaré éprouver des troubles de l'humeur, et ce chiffre représente une augmentation par rapport aux cinq années précédentes. Un quart (25 %) des jeunes d'Ottawa ont eu recours aux services des professionnels de la santé mentale.

On dénombre 370 217 ménages privés à Ottawa, bien qu'environ 7 000 particuliers se trouvent dans des refuges pour itinérants ottaviens. Cela représente une diminution par rapport aux 9 000 personnes répertoriées en 2006, bien que le nombre d'enfants et de familles qui se prévalent des refuges pour itinérants ait augmenté.

Environ un quart de la population d'Ottawa sont des immigrants ou des résidents temporaires. Le nombre d'étudiants étrangers et de travailleurs étrangers dans la ville a augmenté considérablement au cours de la dernière décennie, même si le nombre de résidents demandeurs du statut de réfugié a diminué.

Tandis que l'immigration internationale est un élément important de la croissance de la population à Ottawa, la vaste majorité (80 %) des personnes qui y sont déménagées en 2009 provenaient d'ailleurs au Canada, et 47 % du nombre total d'arrivants à Ottawa étaient issus d'ailleurs en Ontario (le pourcentage équivalent entre 2001 et 2006 était de 48 % - voir la figure ci-dessous).

Si la migration vers Ottawa était de 100 personnes (par origine), 2001-2006



Source : Tableaux 111-0027 et 111-0028 du Système canadien d'information socio-économique (CANSIM) de Statistique Canada; ces tableaux représentent les dernières données disponibles.

Les groupes de minorités visibles représentent environ 20 % de la population totale d'Ottawa. En 2006, on dénombrait 12 970 résidents autochtones dans la ville. Plus d'un cinquième des résidents ottaviens ont une langue maternelle qui n'est ni l'anglais ni le français, et les langues minoritaires les plus fréquemment parlées sont l'arabe et l'espagnol.

La population active ottavienne est de plus en plus concentrée dans le secteur des services, parmi lesquels l'administration publique, les soins de santé et les services professionnels constituent la vaste majorité des emplois. En revanche, les emplois dans le secteur manufacturier ont diminué.

Le taux de chômage à Ottawa est légèrement inférieur à la moyenne provinciale, et une proportion supérieure de résidents ottaviens ont un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent (85 %) à comparer à la moyenne ontarienne (75 %).

Les ramifications des tendances démographiques ottaviennes font l'objet d'une exploration plus approfondie dans la section *Tendances policières et législatives* de l'analyse du contexte.

### 3. Tendances en matière de criminalité

Ottawa demeure une des villes les plus sûres du Canada. Le **Rapport statistique annuel sur la criminalité, les activités policières et la circulation de 2011** a été présenté à la Commission des services policiers d'Ottawa le 25 juin 2012 avec des renseignements extraits du Système de gestion des dossiers (SGD) du Service de police d'Ottawa et catégorisés à l'aide du Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) pour les données sur la criminalité signalées par la police (version 2.2). Le SPO présente également des rapports sur le rendement trimestriel à la CSPO et transmet les statistiques à la Ville d'Ottawa dans le cadre de l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario (IACSM).

#### Principales tendances en matière de criminalité pour 2011

- Avec 36 622 infractions au *Code criminel du Canada* (CCC) déclarées à Ottawa, le niveau de criminalité a régressé de plus de deux pour cent au cours de la dernière année (-860 incidents).
- Le taux de criminalité de la ville se situait à 3 950 délits par 100 000 habitants, une baisse de 4 085 en 2010.
- Seize des 23 quartiers d'Ottawa ont subi une réduction du nombre d'infractions au CCC par rapport à 2010, avec Stittsville—Kanata-Ouest affichant la baisse la plus marquée (-28 % ou -204 incidents).
- Quatre crimes sur dix ont été résolus en 2011, avec deux-tiers des homicides résolus dès la fin de 2012. Le taux de résolution global pour le total des infractions au *Code criminel* (excluant celles au Code de la route) est demeuré constant d'une année à l'autre, à 39 % à l'échelle de la ville.

#### Crimes contre la personne

- Les crimes violents ont connu un recul de près de cinq pour cent en 2011 (pour passer de 5 495 à 5 245), le produit de moins d'agressions (-4 %), de menaces / gestes d'intimidation (-20 %) et d'homicides (-14 %).
- En 2011, on dénombrait 11 homicides, un repli par rapport aux 14 cas<sup>1</sup> signalés en 2010. Les vols qualifiés, toutefois, ont augmenté de six pour cent, un bond de 40 pour atteindre 712 cas.

#### Crimes contre la propriété

- Au cours des trois dernières années, le nombre de crimes contre la propriété a chuté de plus de 3 000 infractions, soit un léger recul (-0,9 %) par rapport à la dernière année avec 27 151 infractions.

---

<sup>1</sup> Parmi le nombre total d'homicides en 2010 se trouvaient deux incidents historiques de 1990 et de 2003 qui sont restés par ailleurs inconnus et non signalés au Service de police d'Ottawa.



- Totalisant 2 703 délits, les entrées par effraction ont diminué de six pour cent en 2011, le fruit de moins d'infractions dans 13 des 23 quartiers l'an dernier. La plus grande réduction a été constatée à Stittsville—Kanata-Ouest (-46 %), tandis que le quartier Rivière a subi la plus forte augmentation (+26 % ou +36 incidents). Le taux de résolution des vols par effraction est revenu aux niveaux de 2009 alors qu'il a diminué de six points de pourcentage pour se situer à 24 %.

### Autres infractions au *Code criminel*

- Les autres infractions au *Code criminel du Canada* (armes, violations des conditions de la liberté sous caution, monnaie contrefaite, manquement aux conditions de la probation, cybermenaces et autres) ont diminué de 8 % ou de 377 incidents par rapport à 2010. Outre les cybermenaces qui ont augmenté de 30 % (+30 incidents), il y a eu moins de délits déclarés dans toutes les catégories.



### Sécurité routière

- Le Service de police d'Ottawa a délivré plus de 92 000 constats d'infraction au Code de la route en 2011, une baisse de 15 % à comparer à l'année précédente.
- Les collisions impliquant des véhicules à moteur ont mené à 17 décès de moins en 2011, un retranchement de près de la moitié (-47 %) par rapport à 2010 (36).
- L'an dernier, le Service de police d'Ottawa a effectué 73 interventions dans le cadre du Programme R.I.D.E. (Reduce Impaired Driving Everywhere), en interceptant 22 384 véhicules et en administrant 271 requêtes en bordure de la route (alcotests).
- Les accusations pour conduite d'un véhicule à moteur avec facultés affaiblies ont fléchi de 13 % (-97 incidents) en 2011 pour passer à 660 infractions.

### Appels de service

- Au cours des trois dernières années, le Service de police d'Ottawa a traité en moyenne 381 000 appels annuellement. L'an dernier, le nombre d'appels reçus par le SPO a légèrement augmenté (+1,0 %) pour se chiffrer à plus de 390 000.
- Le Service de police d'Ottawa a répondu à plus de 78 000 appels d'intervention d'urgence – caractérisés comme des crimes en cours d'exécution ou des situations dangereuses – une diminution d'un pour cent par rapport à 2010.

## Délais d'intervention

- Les délais d'intervention moyens dans les situations d'urgence à l'échelle de la ville ont diminué légèrement l'an dernier, avec les agents du Service de police d'Ottawa arrivant sur les lieux en 10 minutes – pratiquement le même délai qu'en 2010.
- Le rendement des interventions face aux appels de Priorité 1 continue de se situer en deçà du repère de 90 %, avec une présence policière sur les lieux en 15 minutes, dans 87 % des cas. Cette statistique constituait un écart négligeable (-0,3 point de pourcentage) par rapport à 2010.

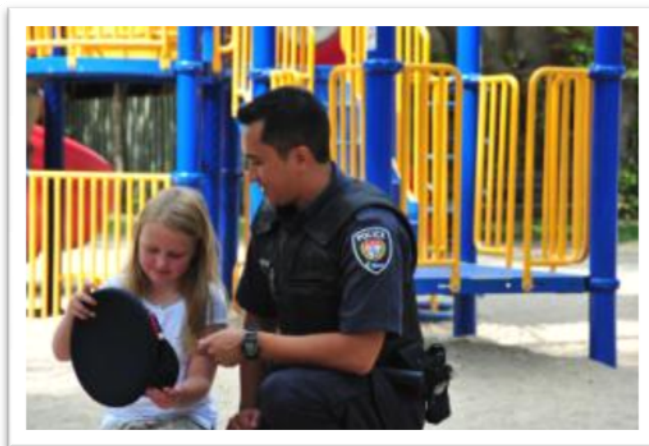
Outre les renseignements sur les avis de collisions et d'infractions provinciales contenues dans le présent rapport, la Ville d'Ottawa rend public un rapport annuel sur la sécurité routière. Le rapport comprend des faits saillants sur les programmes de sécurité routière, les initiatives d'application du Code de la route et les lieux des collisions. De plus amples données sur la sécurité communautaire seront produites par Statistique Canada à la lumière de l'Indice de gravité de la criminalité (IGC).

## 4. Engagement communautaire

L'engagement communautaire est un aspect marqué et stratégiquement important des activités du SPO, et l'analyse du contexte profite des commentaires vastes et continus des résidents, notamment par l'intermédiaire du Sondage public 2012 du SPO. Les perspectives et les priorités de la Ville d'Ottawa ont été documentées dans le Sondage du maire et des conseillers mené par le SPO ainsi que dans le Plan stratégique municipal (PSM) 2011-2014. De plus, on a recueilli les rétroactions issues des réunions organisées par la Commission des services policiers d'Ottawa (CSPO) sur l'engagement des jeunes, la santé mentale et le profilage racial.

### Sondage public 2012 du Service de police d'Ottawa

Le Sondage public 2012 sur les services policiers de la Ville d'Ottawa<sup>2</sup> était le sixième d'une série de consultations populaires officielles menées depuis 1995. Des sondages semblables ont été réalisés tous les trois ans entre 1995 et 2008. Léger Marketing, un cabinet de recherches sur l'opinion publique nationalement reconnu, a effectué le Sondage public au nom du Service de police d'Ottawa. Les résultats de l'édition 2012 de ce sondage ont été présentés à la CSPO le 28 mai 2012. Les principales constatations étaient les suivantes :



#### Les perceptions de la criminalité sont les plus positives signalées à ce jour.

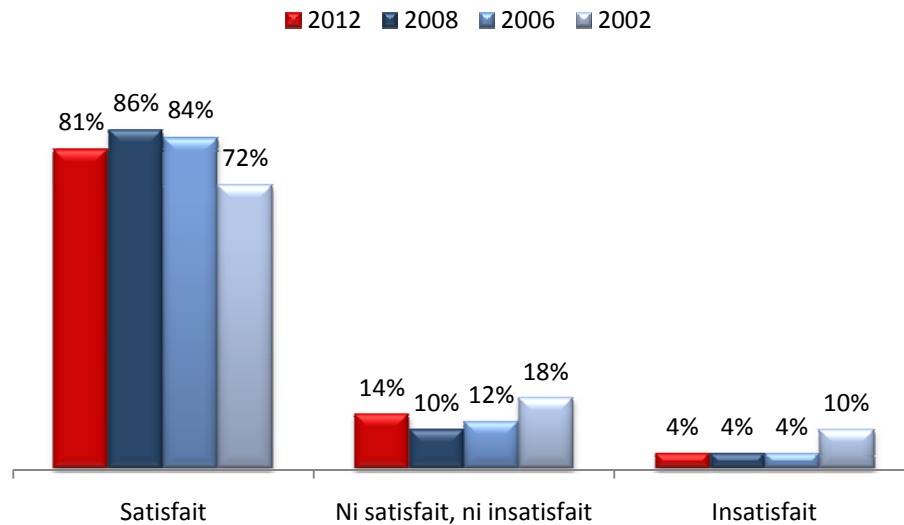
- Près de la moitié des résidents ottaviens (47 %) croient que les niveaux de criminalité sont sommairement demeurés les mêmes au cours des trois dernières années. De plus, la proportion des citoyens qui estiment que la criminalité a augmenté est la plus faible jamais signalée (33 %), et ce taux s'est grandement amélioré depuis 2006 (54 %). L'écart entre les personnes qui pensent qu'il a soit augmenté ou diminué est le plus faible jamais signalé (13 points de pourcentage).
- Les résidents sont généralement plus préoccupés par la criminalité dans l'ensemble de la ville que ce qu'ils le sont par la criminalité dans leur propre quartier.
- Les résidents ottaviens se sentent en sécurité à la maison, dans leur quartier et aux quatre coins de la ville durant la journée. Cependant, les résidents se sentent en sécurité dans les espaces publics et à bord des transports en commun le soir venu.

<sup>2</sup> Rapport sur le Sondage public 2012 sur les services policiers, à <http://ottawa.ca/calendar/ottawa/citycouncil/opsb/2012/05-28/item4.htm>.

## Les points de vue sur le rendement du SPO demeurent très positifs.

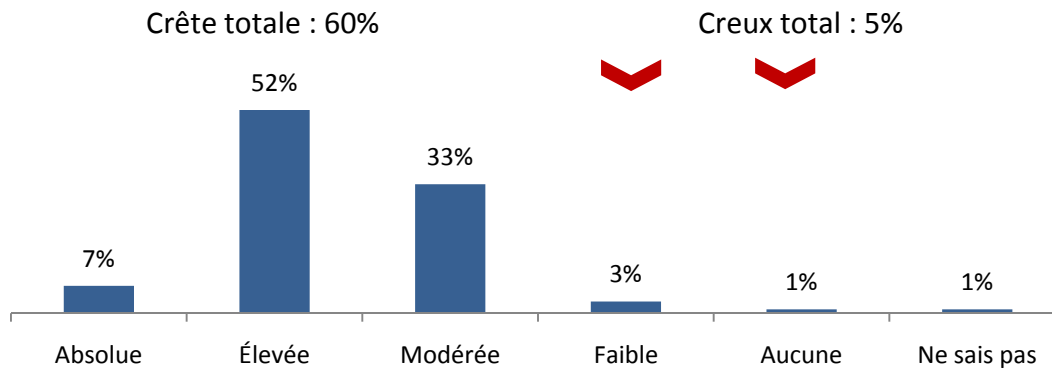
- Fidèle aux sondages antérieurs, la satisfaction à l'égard du Service de police d'Ottawa est très élevée; plus de quatre résidants sur cinq (81 %) sont satisfaits, avec seulement quatre pour cent qui se disent insatisfaits.

### Satisfaction du public à l'égard du Service de police d'Ottawa, 2002-2012



- La satisfaction est élevée chez les personnes qui ont eu des contacts directs avec les agents, que ce soit constater leur présence dans les parages ou avoir un échange personnalisé avec eux. Ces types de contacts étaient perçus comme deux des principaux facteurs du façonnement des perceptions à l'égard du Service de police d'Ottawa.
- En termes de confiance populaire à l'endroit du SPO, trois résidants ottaviens sur cinq (60 %) ont une confiance élevée ou absolue dans le SPO, et 33 % déclarent une confiance modérée.

### Confiance populaire à l'endroit du Service de police d'Ottawa, 2012



- Une faible majorité de résidants (53 %) pensent que la qualité des services policiers est généralement demeurée la même au cours des trois dernières années. Même si plus de résidants pensent que la qualité des services policiers s’est améliorée (36 %) plutôt que détériorée (12 %), ces réponses sont en baisse par rapport aux perceptions enregistrées en 2009.
- Le Service de police d’Ottawa est perçu comme accomplissant particulièrement bien ses fonctions au moment de fournir les services policiers primaires :
  - la réaction rapide des agents a obtenu une cote bonne ou très bonne de la part de 75 % des répondants;
  - l’application de la loi, de la part de 65 % des répondants;
  - le déploiement de toutes les mesures possibles pour aider et offrir un service, de la part de 63 % des répondants.
- Une amélioration possible demeure l’engagement local direct (la résolution des problèmes locaux a obtenu une cote bonne ou très bonne de la part de 49 % des répondants; l’éducation du public, 41 %; et la présence policière à pied ou à vélo, 34 %.

**Les préoccupations des citoyens demeurent généralement les mêmes.**

### Principales préoccupations dans les quartiers et dans l’ensemble de la ville, 2012

5 PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS (très préoccupé + préoccupé)		Quartiers	5 PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS (très préoccupé + préoccupé)	Ville
<b>1</b>	Excès de vitesse / conduite agressive	64 %	Excès de vitesse / conduite agressive	76 %
<b>2</b>	Entrées par effraction	59 %	Présence de drogues / revendeurs	74 %
<b>3</b>	Vandalisme	51 %	Criminalité jeunesse	71 %
<b>4</b>	Criminalité jeunesse	50 %	Gangs de rue	70 %
<b>5</b>	Vol de voitures	50 %	Entrées par effraction / agressions sexuelles / vol qualifié	68 %

Degré de préoccupations moyen  
(5 principales)

- Les résidants sont généralement plus préoccupés par les crimes contre la propriété, plutôt que les crimes contre la personne.
- Les préoccupations des citoyens sont demeurées relativement constantes – toutes les préoccupations citées se sont retrouvées parmi les listes des cinq principales à chaque sondage public du SPO depuis 2002 (et la majorité depuis 1995).

- Les améliorations les plus souvent proposées (commentaires écrits ouverts) avaient trait à la présence accrue des agents de police, à l'amélioration de l'application des règles du Code de la route, et aux échanges de plus en plus fréquents avec les résidents locaux.

### **Certains programmes et services policiers sont moins bien connus ou utilisés.**

- Plus de la moitié des citoyens (57 %) sont conscients que le SPO offre deux numéros de téléphone d'urgence dédiés, avec 72 % de ces citoyens qui ont composé le 9-1-1 la dernière fois qu'ils ont signalé une urgence. Parmi ces citoyens qui ont communiqué avec le Service de police d'Ottawa en personne ou par téléphone, 78 % étaient satisfaits des services de la réception ou des centres de police communautaire (CPC) et 87 % ont exprimé leur satisfaction à l'égard des appels urgents et non urgents.
- À l'exception de la Surveillance de quartier et du programme Échec aux crimes (dont 72 % et 71 % des résidents étaient au courant, respectivement), les programmes de prévention de la criminalité ne sont pas très bien connus.
- Malgré de faibles niveaux de sensibilisation à l'heure actuelle, trois-quarts des citoyens (75 %) souhaiteraient en savoir plus sur les programmes de prévention de la criminalité et des proportions élevées voudraient en apprendre davantage sur les autres activités et programmes du SPO.
- Plus d'un-tiers des citoyens d'Ottawa (38 %) sont renseignés à propos des responsabilités de la Commission des services policiers d'Ottawa.

### **Les niveaux de victimisation attribuable à la criminalité sont relativement faibles, mais les défis policiers demeurent.**

- Un peu plus d'un répondant sur six (17 %) a été la proie d'un crime au cours des trois dernières années (un chiffre comparable aux résultats des sondages antérieurs du SPO, qui variaient de 17 à 20 %).
- Plus de la moitié des victimes d'un crime (55 %) étaient satisfaits ou très satisfaits de l'intervention, à comparer à 20 % qui étaient insatisfaits.
- La proportion des résidents qui signalaient leur expérience la plus récente des crimes à la police est passée de 70 % en 2008 à 73 % en 2012; cependant, un quart des victimes (27 %) n'avaient pas signalé les crimes à la force de l'ordre. Les principaux motifs derrière la décision de ne pas signaler l'incident à la police était que les victimes estimaient qu'aucun objet de valeur n'avait été subtilisé ou endommagé et / ou que la force de l'ordre ne pourrait rien faire.

### **Les constatations des sondages publics offrent des intuitions sur la façon d'améliorer la prestation des services.**

- Somme toute, le sondage 2012 a produit des résultats positifs, qui améliorent notre connaissance des priorités communautaires et qui détermine les possibilités de

rehausser la qualité des services. Les résultats indiquent qu'il y a eu une amélioration continue des nombreuses mesures de référence à comparer aux sondages précédents, mais également que chaque secteur de service peut être majoré encore plus. Deux champs d'amélioration potentiels sont l'engagement rehaussé par rapport aux citoyens au niveau communautaire et la présence accrue de la police parmi la collectivité.

## Nuage de mots provenant des commentaires ouverts du sondage public du SPO



### Les priorités stratégiques 2011-2014 de la Ville d'Ottawa

En juillet 2011, la Ville d'Ottawa a officiellement approuvé les priorités du mandat du conseil, qui définissent ce que la Ville accomplira au cours de la période de 2011 à 2014, et ces priorités constituent l'assise du Plan stratégique municipal (PSM).

Les membres et les représentants de la Commission des services policiers d'Ottawa et l'Équipe de direction du SPO ont organisé une session conjointe en septembre 2011 pour examiner ces priorités 2011-2014 et pour déterminer les liens avec le Plan d'activités 2010-2012 du SPO. L'examen a mis en lumière de nombreux points de recoupement qui sont résumés dans le tableau à la page suivante.

Priorités stratégiques de la Ville d'Ottawa et du Service de police d'Ottawa – Examen comparé	
Priorités 2011-2014 du Conseil municipal	Plan pour un Ottawa plus sûr 2010-2012 du SPO
<b>Prosperité économique (y compris l'aide aux immigrants d'Ottawa)</b>	Priorité stratégique de <i>Réduire, détecter et prévenir la criminalité</i> , objectif stratégique d'appuyer les jeunes (p. ex., Initiative Expérience de travail dans les services policiers pour les jeunes ou IETSPJ)
<b>Intendance environnementale</b>	Appui du SPO à l'intendance environnementale grâce à la mise en œuvre d'un programme de lutte contre la marche au ralenti du SPO et à des nouvelles installations (p. ex., Huntmar) certifiées LEED.
<b>Collectivités saines et bienveillantes (y compris les collectivités sûres, protégées et accessibles)</b>	Priorité stratégique de <i>Réduire, détecter et prévenir la criminalité</i> , et objectif de se conformer à Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)
<b>Excellence du service (y compris l'amélioration du rendement opérationnel et des interactions avec les clients)</b>	« <i>Service-Excellence-Éthique</i> », appuyée par les initiatives stratégiques de l'Examen du déploiement stratégique et le Projet d'amélioration des services d'enquêtes criminelles
<b>Gouvernance, planification et prise de décisions (y compris les contrôles de gestion et la confiance du public à l'égard des services)</b>	Adoption par le SPO d'un certain nombre d'initiatives stratégiques qui ont mené à des contrôles de gestion améliorés (p. ex., sur les heures supplémentaires) et qui visent à assurer la confiance dans nos services
<b>Engagement des employés</b>	Priorité stratégique d' <i>Investir en nos gens</i>
<b>Responsabilité financière (y compris l'orientation financière et la gestion fiscale prudente)</b>	Alignement du SPO avec l'orientation financière du Conseil et application manifeste d'une gestion fiscale prudente, fidèle aux « cibles d'efficience » précisées dans les budgets antérieurs



La rétrospective de septembre 2011 a également mis au jour deux centres d'intérêt renouvelé chez le SPO :

- **Initiative sur la qualité des services (IQS)** : Le SPO entreprend une initiative sur la qualité des services axée sur la fourniture de certaines modifications et améliorations aux services de transformation nécessaires pour relever les défis mentionnés dans l'analyse du contexte. Les travaux préliminaires ont débuté en 2011 (sous le titre de Renouvellement des services essentiels). L'IQS aidera le SPO à continuer de satisfaire aux attentes en matière de service de la collectivité tout en assurant la responsabilité et la conformité par rapport aux exigences. La rétrospective s'inspirera des travaux de l'Examen du déploiement stratégique et du Projet d'amélioration des services d'enquêtes criminelles du SPO.
- **Surveillance des tendances démographiques** : Le SPO devrait continuer de surveiller et de comprendre l'incidence des virages démographiques actuels et naissants et des tendances en matière de croissance dans la ville, et l'annexe sur les tendances démographiques contenue dans l'analyse du contexte agit comme fondement à des travaux d'élaboration et d'analyse plus approfondies.

## Sondage du maire et des conseillers de la Ville d'Ottawa 2011

En septembre 2011, le Service de police d'Ottawa a fait circuler un sondage en ligne aux 23 conseillers et au maire pour connaître leurs points de vue sur la criminalité, la sécurité publique et les activités du Service de police d'Ottawa. Au total, 11 sondages dûment remplis ont été retournés : quatre provenant des conseillers de la Ceinture de verdure (milieu urbain), cinq de la zone suburbaine et un du milieu rural. Compte tenu de la faible taille de l'échantillonnage et du nombre des répondants, on doit interpréter les résultats avec prudence. Voici les points saillants du sondage :

- La majorité des répondants perçoivent que la criminalité dans leur quartier est demeurée la même au cours des deux dernières années. Trois conseillers y perçoivent un phénomène à la baisse; et un conseiller, un phénomène à la hausse.
- Presque tous les répondants (91 %) s'estiment en sécurité au moment d'effectuer le trajet à pied, seul dans leur quartier, durant la journée; un peu plus de la moitié s'estiment en sécurité ou très en sécurité le soir venu.
- La plupart ont cité des préoccupations au niveau du quartier et de la ville, soit les excès de vitesse, les manquements au Code de la route, le vandalisme, les graffitis et les infractions mettant en cause des stupéfiants.
- La plupart des répondants perçoivent la qualité de services policiers comme ayant connu une amélioration ou étant demeurée la même au cours des deux dernières années (45 % et 36 %, respectivement).

- La majorité des conseillers cotent cinq des 16 champs d'activité énumérés dans le sondage comme bons ou très bons – surtout le travail avec les résidants locaux pour résoudre les crimes et composer avec les préoccupations locales, et répondent rapidement aux appels.
- Les préoccupations persistent parmi trois répondants ou plus à propos de la présence visible de la police (à pied et à bord des véhicules) et de l'application du Code de la route.
- La majorité des répondants cotent le rendement des policiers au moment d'assurer la protection et la sécurité des résidants comme bon ou très bon (82 %), et 91 % sont satisfaits ou très satisfaits par rapport à la qualité des services.
- Les opinions qu'entretiennent les conseillers à l'endroit des membres du Service de police d'Ottawa sont très positives, et les 11 répondants se disent d'accord ou vivement d'accord pour dire que les membres sont renseignés et dûment formés.
- Huit répondants (73 %) ont une confiance absolue ou élevée dans le Service de police d'Ottawa et aucun des répondants n'éprouve un niveau modéré de confiance.
- Lorsqu'on leur a demandé de déterminer la question primordiale à laquelle est confrontée leur collectivité, trois conseillers citent l'engagement communautaire pour relever les défis locaux et deux renvoient à la prestation d'une activité des services de police de qualité selon les budgets impartis.

## Engagement des jeunes

*« On perçoit généralement que les jeunes ont beaucoup de rapports avec la police, et pas toujours dans les meilleures circonstances. Dans les faits, si l'on se penche sur les contacts qu'ont avec la police les jeunes âgés de 13 à 18 ans, on constate que moins de 1 % des jeunes d'Ottawa auront un quelconque rapport avec le système judiciaire en 2011. Cela en dit long sur le bon caractère de la très grande majorité de nos jeunes gens. [...] Le Service de police d'Ottawa s'est engagé à nouer des relations durables avec les générations à venir [...]. »<sup>3</sup>*

En septembre 2011, le Service de police d'Ottawa a amorcé les travaux d'élaboration d'une stratégie interne de mobilisation des jeunes. La première étape a été un café-causerie jeunesse « Parlons-en », organisé par le Service de police d'Ottawa et la Commission des services policiers d'Ottawa en octobre 2011. Près de 100 jeunes et policiers se réunirent et furent consultés sur leurs idées pour un Ottawa plus sûr, comment ils peuvent y contribuer, ainsi que ce que nous pouvons faire ensemble pour atteindre cet objectif, et, en bout de ligne, comment ils envisagent un Comité consultatif jeunesse (CCJ) auprès de la Police d'Ottawa.<sup>4</sup> Leurs

<sup>3</sup> Extrait de *2011 : Rétrospective de l'année* du Service de police d'Ottawa – L'agent Khoa Hoang, Centre de police communautaire Somerset.

<sup>4</sup> *2011 : Rétrospective de l'année* du Service de police d'Ottawa – Jessica Ripley, spécialiste, Programme d'approche stratégique aux services destinés à la jeunesse, Section de la jeunesse du SPO.

réponses à ces questions servent à former notre stratégie. Certains points saillants de l'évènement sont les suivants :

- l'importance des relations et d'une communication ouvertes et confiantes entre jeunes et agents;
- une plus grande prise de conscience sur les façons dont les jeunes peuvent, en sûreté, signaler des actes criminels et des abus;
- la mise sur pied d'un CCJ où les jeunes peuvent se faire entendre, et des avances au plan de la formation, de projets, d'approche et d'activités;
- une conscience accrue du SPO à l'égard de la culture des jeunes et de ses tendances courantes.

L'étape suivante pour l'année 2012 : améliorer l'engagement en consultation avec les organismes de services aux jeunes dans la ville, tirer profit de leur expertise et rechercher de jeunes candidats issus de la collectivité pour faire partie du Comité consultatif jeunesse et pour fournir une voix stratégique aux jeunes et stimuler l'engagement chez le SPO.



## La Commission des services policiers d'Ottawa

La CSPO a une stratégie d'engagement communautaire et organise périodiquement des séances d'intérêt public sur des questions thématiques et / ou prioritaires. La Commission a tenu une discussion en juin 2010 axée sur la santé mentale des enfants et des adolescents à laquelle ont participé des intervenants pertinents à l'échelle d'Ottawa, ainsi que des membres

du public. Des séances semblables ont porté sur le profilage racial (en novembre 2010), sur les solutions communautaires pour prévenir la criminalité chez les jeunes (en avril 2011) et sur l'engagement des jeunes, soit le café-causerie jeunesse « Parlons-en » (en octobre 2011).

## Les conseils scolaires d'Ottawa

Les membres de l'équipe de recherche du SPO ont assisté aux délibérations du comité sur les écoles sûres dans la région d'Ottawa en avril 2012 pour discuter des questions de sécurité et d'interventions policières touchant les quatre conseils scolaires d'Ottawa à l'intérieur et à proximité de leurs écoles. Quatre grands enjeux ont émergé des discussions. En voici un résumé :

- Un nombre de plus en plus élevé d'étudiants ayant des troubles mentaux sont placés dans les écoles, et cela perturbe les échanges entre les étudiants, le personnel et les agents scolaires chargés d'assurer un environnement scolaire sans danger, surtout de protéger les étudiants qui sont peut-être plus vulnérables à l'intimidation et à la cyberintimidation.
- Des défis existent dans l'aménagement d'un juste équilibre entre le respect des règles sur la vie privée/confidentialité des étudiants contenues dans la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA), l'échange de renseignements qui doivent être connus des membres du personnel pour les protéger contre les étudiants présentant des risques de violence ou de comportements perturbateurs connus (échange autorisé en vertu du *projet de loi 168 sur la violence dans le milieu de travail*), et la sensibilisation du personnel face aux renseignements à partager et à ne pas partager.
- Le Programme des agents scolaires (PAS) est très utile aux conseils scolaires, aux étudiants et aux membres du personnel, ces agents scolaires étant engagés dans des activités de prévention proactives qui aident à assurer un environnement scolaire sûr, y compris participer aux renvois temporaires et aux expulsions, et se tenir au fait des grondements parmi les étudiants. Les modifications récentes au modèle du Programme des agents scolaires et à la façon dont les ressources du PAS sont attribuées ont eu une incidence généralement positive. Dans les cas où le niveau de participation du PAS a diminué dans les écoles habituellement confrontées à moins de perturbations, d'autres ressources communautaires pourraient potentiellement être invitées à intervenir.
- Réagir aux parents ayant des préoccupations en matière d'intimidation réelle ou apparente accapare de plus en plus de temps des conseils scolaires, et des démarches conjointes avec le SPO aident à éduquer les parents et les étudiants et à départager ce qui est une intimidation, un comportement antisocial et des gestes criminels plus graves. Les conseils scolaires sont vivement intéressés à de plus amples démarches conjointes dans ce domaine, potentiellement grâce à des brochures et à des présentations.

- En lien avec ce qui précède, les enseignants sont de plus en plus incertains à savoir si des gestes de cyberintimidation devraient être signalés en tant que crimes, et quels renseignements ils peuvent échanger avec les parents. Les cas ne sont habituellement pas assez graves pour répondre au critère de délit mais pourraient susciter des questions plus rigoureuses parmi les étudiants. Les conseils scolaires apprécieraient recevoir une orientation du SPO sur les définitions de la cyberintimidation/criminalité et sur le processus de règlement des cas de harcèlement (p. ex., qui a quels pouvoirs? Quelle approche doit-on appliquer?).

L'engagement communautaire est souligné comme une priorité dans la section *Tendances policières et législatives* de l'analyse du contexte. Il revêt une importance stratégique pour ce qui est d'aider à satisfaire aux attentes du public face à la police dans toutes les tranches de population, d'améliorer les efforts de prévention et de réduction de la criminalité, et de faciliter la collecte de renseignements et la résolution des crimes.

## 5. Membres du Service de police d'Ottawa

Dès 2012, le Service de police d'Ottawa emploiera 1 940 employés assermentés et civils et la capacité des membres de bien travailler et de réaliser leur plein potentiel déterminera grandement le succès de l'organisation dans son ensemble. Pour aider à documenter ces aspects, le Sondage auprès des membres 2012 fournit une mise à jour et un instantané intégral des niveaux et des priorités des questions, de l'engagement et de la satisfaction touchant les personnes qui travaillent pour le compte du SPO.

Il y a plusieurs initiatives de longue date et nouvelles en vigueur pour appuyer les membres, et une sélection de ces initiatives ayant une pertinence à l'égard du processus de planification des opérations est résumée ci-dessous, aux côtés de la recherche à l'appui.

### Sondage auprès des membres du Service de police d'Ottawa 2012

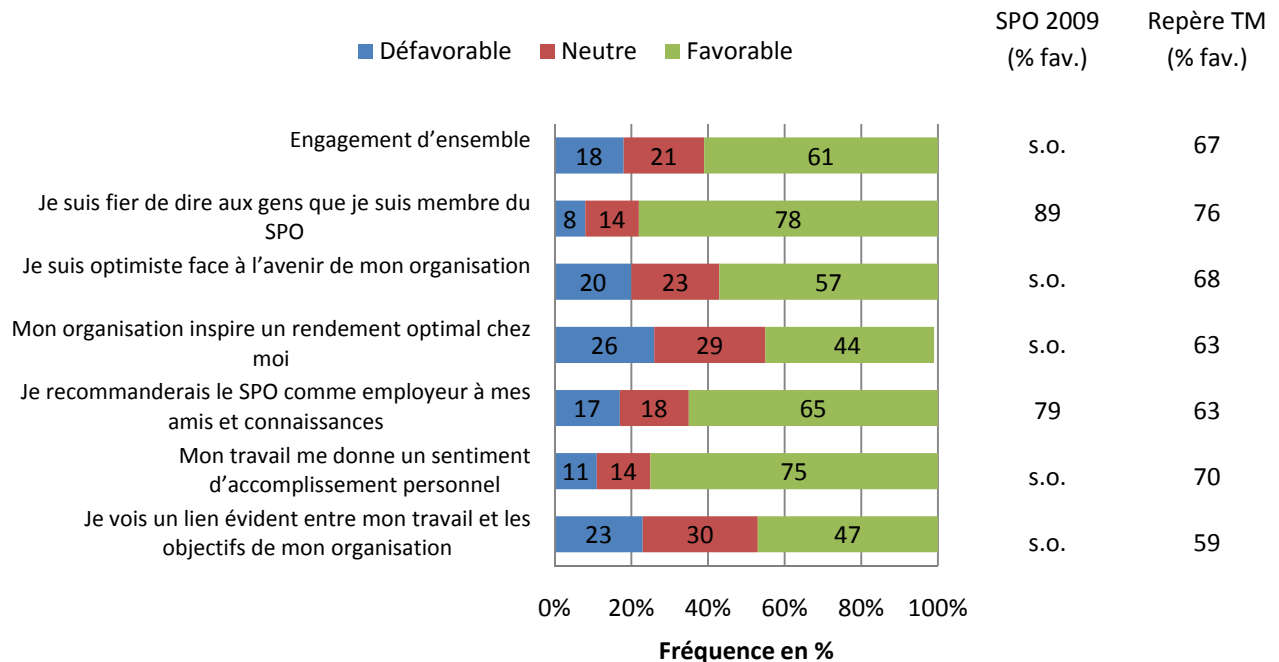
Le Sondage auprès des membres du SPO a été mené tous les trois ans depuis 1995 et il constitue un important outil pour mesurer la satisfaction, l'engagement et le moral des effectifs et pour éclairer le processus de planification des opérations du SPO. Les questions soulevées dans les sondages auprès des membres antérieurs ont directement éclairé les modifications aux opérations du SPO, surtout les fonctions liées aux ressources humaines, les politiques, les procédures, la reddition de comptes, les services publics et l'équilibre travail-vie des employés.

Le Sondage auprès des membres 2012 a été réalisé en ligne et géré par une entreprise externe, Talent Map, qui est spécialisée en documentation de l'engagement des effectifs. Le sondage en soi a été déployé auprès des 1 940 membres du SPO au cours de la période du 14 mars au 3 avril 2012, et a donné lieu à 1 389 réponses (un taux de réponse de 72 %). À comparer aux sondages auprès des membres du SPO précédents, le questionnaire de 2012 a mis davantage l'accent sur la mesure de l'engagement de la main-d'œuvre plutôt que simplement sur la satisfaction professionnelle. En d'autres termes, il a cherché à déterminer si les employés font le petit effort supplémentaire dans leurs fonctions.

Le sondage a révélé que 61 % des membres du SPO ont une opinion favorable de l'engagement général au travail (p. ex., s'ils sont fiers de travailler pour le SPO, s'ils sont inspirés de donner le meilleur d'eux-mêmes, s'ils en retirent un sentiment de réalisation personnelle, etc.) – voir la figure à la page suivante. Ce chiffre se compare à la moyenne-repère de 67 %, basée sur les résultats cumulatifs du sondage pour les grands clients de Talent Map qui emploient plus de 1 000 travailleurs.

Sous un angle plus pointu, le sondage a révélé que 11 % des membres du SPO sont hautement engagés, que 26 % sont engagés, que 43 % sont parfois engagés et que 20 % sont désengagés. Les proportions-repères respectives de Talent Map sont 18 %, 30 %, 36 % et 16 %.

## Pointages à la question sur l'engagement des membres du SPO 2012



Les facteurs d'engagement sont les dimensions professionnelles qui ont la plus forte incidence statistique sur l'engagement des membres et les aspects où des améliorations dans ces domaines amélioreraient le plus vraisemblablement l'engagement des membres. Les résultats du Sondage auprès des membres indiquent que les facteurs d'engagement primaires du SPO sont, par ordre d'importance : la croissance professionnelle; la vision organisationnelle; le leadership supérieur; et l'éthique. La croissance professionnelle est quasiment toujours le principal facteur d'engagement parmi la clientèle de Talent Map, le leadership supérieur est un facteur contributif la plupart du temps, et la vision organisationnelle est également un facteur d'engagement courant. L'éthique est une dimension sur mesure déployée pour le SPO.

Le SPO montre une force dans les domaines suivants : la rémunération (pointage favorable dans 77 % des cas), l'environnement de travail (75 %) et le superviseur immédiat (71 %). Le SPO montre une faiblesse dans les domaines suivants : la vision organisationnelle (pointage favorable dans 36 % des cas); l'information et les communications (36 %); et la mobilité d'emploi (11 %).

Les cinq principales constatations issues du Sondage auprès des membres du SPO 2012 sont les suivantes :

- En termes de groupes fonctionnels, **les directions du Soutien organisationnel et de la Patrouille** sont des composantes de l'organigramme où le SPO pourrait concentrer des efforts pour améliorer l'engagement.

- En termes de classement, **les groupes des agents et des agents spéciaux** sont des catégories d'emplois où le SPO pourrait concentrer des efforts pour améliorer l'engagement.
- Une importante possibilité d'amélioration se trouve dans **la vision organisationnelle du SPO**, puisqu'il s'agit-là d'un grand facteur contributif de l'engagement et d'une dimension qui connaît actuellement un rendement faible.
- Les résultats indiquent **des préoccupations au sujet de la mobilité d'emploi, y compris la permanence**, bien que ce point corresponde aux pointages plutôt faibles à la question de la mobilité d'emploi contenue dans les sondages du SPO antérieurs.
- Les analyses par segmentation ont révélé que **la vision organisationnelle n'est pas communiquée de façon systématique** à l'échelle de l'organisation et que certains groupes doivent être rééduqués à propos de la place de leurs postes dans la concrétisation de cette vision.

## Le professionnalisme et l'éthique

### Le programme d'éthique du SPO

Le concept d'un programme d'éthique du SPO a vu le jour dans le Plan d'activités 2007-2009 et son élaboration coïncidait avec un accent plus marqué sur l'éthique organisationnelle (dans les secteurs à la fois privé et public) à l'échelle du Canada au cours de la dernière décennie.

Le programme d'éthique du SPO a été inauguré intégralement durant la première édition annuelle de la Semaine de l'éthique en janvier 2012, et au cœur du programme se trouve le rappel à tous les membres de l'importance de se « reconnecter » sur les valeurs déontologiques fondamentales de la profession policière : l'honneur, le courage et le service. Le programme résume le devoir de chaque professionnel de la police de préserver la vie, la propriété et la paix dans le contexte du droit canadien et à la direction de l'agglomération d'Ottawa.

### Le professionnalisme dans les services policiers

En février 2012, les résultats de la première étude nationale sur l'éthique et le professionnalisme dans les forces policières canadiennes ont été rendus publics par l'Association canadienne des chefs de police (ACCP). Amorcée en 2009, l'étude comprenait un questionnaire administré à plus de 10 000 répondants de 31 services de police canadiens, dont le SPO.

Dans les cas où les organisations peuvent influencer sur les valeurs de leurs employés, les constatations de recherche indiquent que les pratiques et les comportements des superviseurs et le leadership supérieur sont les principaux facteurs contributifs de l'engagement des agents en matière de professionnalisme, et que ce phénomène est appuyé par une communication



efficace de valeurs positives à l'échelle de l'organisation. Plus les employés de première ligne sont renseignés, plus ils seront engagés à assoir le concept de professionnalisme.

## **Le mieux-être et la charge de travail des employés**

### **L'équilibre travail-vie et le mieux-être des employés**

L'étude nationale sur l'équilibre travail-vie et le mieux-être des employés est une démarche concertée entre l'Université Carleton et l'Université Western Ontario, à la lumière des sondages auprès des employés menés à intervalles périodiques décennaux depuis 1990. Ont participé au sondage 2011-2012 un total de 4 500 agents assermentés et de 2 500 employés civils de 25 forces policières canadiennes, dont le SPO. L'étude portait sur les conflits travail-vie et les facteurs de surcroît de fonctions, et les mécanismes de réduction ou de prévention de ces phénomènes dans un environnement policier.

La recherche laisse entendre que ces facteurs en particulier – l'équilibre travail-vie, la communication et la rétroaction sur le rendement – jouent un rôle important dans la préservation de l'engagement des agents et le mieux-être organisationnel. Elle souligne également le rôle primordial des superviseurs immédiats : « La personne pour laquelle vous travaillez au sein d'une organisation a maintenant plus d'importance que l'endroit où vous travaillez. »

Les recommandations découlant du sondage 2011-2012 comprennent ce qui suit : introduire des initiatives de mobilité d'emploi souples, notamment l'accès à la permanence, pour améliorer l'engagement organisationnel; apporter des modifications ciblées au calendrier des tâches des agents qui éprouvent le plus de pressions travail-vie et foyer-vie, surtout les jeunes agents; et instaurer des mesures de planification de la relève nettes pour favoriser le perfectionnement professionnel.

En général, les pointages à la question sur l'équilibre travail-vie au Sondage auprès des membres du SPO 2012 (pour les membres assermentés) sont positifs dans les cas comparables aux résultats du Sondage sur l'équilibre travail-vie 2011-2012. Tandis que seuls 33 % des membres du SPO sont d'accord pour dire que l'organisation croit que le travail doit être leur principale priorité de vie, la moyenne pancanadienne est de 50 % selon le Sondage sur l'équilibre travail-vie 2011-2012.

### **Le projet d'amélioration de la Direction des enquêtes criminelles (DEC)**

Le projet d'amélioration de la DEC a été amorcé en mai 2009 pour permettre de relever les défis en matière de charge de travail des enquêteurs. Les constatations préliminaires ont indiqué que la section dont relève l'enquêteur influe sur les niveaux de stress et les extrants professionnels, et que la capacité d'honorer les charges de travail est dictée par les modèles de

supervision en place et la mesure dans laquelle le personnel adopte des approches proactives pour effectuer les tâches.

Les recommandations du projet portaient sur le redéploiement du personnel, la restructuration des sections et des unités, et la civilisation des postes assermentés. Les recommandations étaient alignées avec le Plan d'activités 2010-2012 du SPO et ont été mises en œuvre comme suit :

- la création d'une nouvelle Section de gestion des contrevenants à risque élevé ciblant les délinquants prolifiques et prioritaires;
- l'ajout d'une troisième équipe de surveillance pour élargir les ressources d'enquête et l'interopérabilité;
- la restructuration pour renforcer les processus d'enquête au sein de la DEC;
- l'élaboration d'un nouveau modèle de supervision qui consolide l'évaluation des risques, la priorisation des dossiers, les services aux victimes et le soutien des membres;
- le redéploiement du personnel de la direction aux sections d'enquête qui traitent les crimes contre la personne.

### **L'examen du pavillon cellulaire**

Le projet d'examen du pavillon cellulaire a été amorcé en mars 2011 pour permettre une analyse de la charge de travail, de la dotation et des processus opérationnels dans les pavillons cellulaires central et de la sécurité du palais de justice, et pour formuler des recommandations pour un traitement plus efficace, efficient, souple et vérifiable des détenus.

L'examen s'est inspiré des entrevues auprès des employés, de la recherche sur les pratiques exemplaires à l'échelle du Canada, et d'une analyse des données sur la charge de travail. Les recommandations découlant de l'examen ont porté sur la restructuration des postes, l'environnement de travail, les politiques, les procédures, la technologie et la formation. Un examen de la formation a été mené et un examen des politiques et des pratiques de transfèrement à destination et en provenance des pavillons cellulaires a été amorcé.

### **Programme *Le vrai Toi***

Le programme *Le vrai Toi* a été introduit comme projet-pilote en matière de bonne forme physique et de nutrition en avril 2011 auprès de 100 membres assermentés et civils. Le programme offre aux participants des connaissances sur « comment » perdre du poids, diagnostiquer et prévenir les maladies, surmonter les écueils psychologiques et réduire les effets négatifs du vieillissement. Il génère des données probantes considérables sur les profils médicaux, la forme physique et les résultats psychologiques. Le projet a reçu l'approbation de la CSPO en mai 2012 pour un nombre additionnel de 100 participants, sous réserve des résultats d'une évaluation intégrale.

## Le perfectionnement professionnel

### Le programme d'accès à la permanence

L'accès à la permanence est le roulement obligatoire du personnel après une période précise dans le cadre de leurs fonctions existantes. La justification derrière le programme d'accès à la permanence du SPO est d'offrir aux agents de plus amples possibilités d'acquérir une expérience opérationnelle, tout en augmentant leur niveau d'expérience en matière de patrouille. Le tableau ci-dessous détermine les chiffres sur les mutations menant à la permanence au cours des trois premières années du programme. Le nombre de mutations obligatoires varie d'une année à l'autre, selon les dates d'accès à la permanence, le nombre de mutations préalablement à la durée maximale d'occupation, et les mutations découlant des promotions, des détachements et des départs à la retraite.

Mutations découlant du programme d'accès à la permanence, 2009 – 2011			
	2009	2010	2011
De la patrouille à un poste menant à la permanence	12	26	14
D'un poste menant à la permanence à la patrouille	15	24	15
D'un poste menant à la permanence à un autre poste menant à la permanence	3	10	2
<b>Total des mutations d'occupation</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>31</b>

Source : Rapport à l'intention de la Commission des services policiers d'Ottawa, avril 2012.

### Le programme sur l'Initiative de carrières au civil (ICC)

L'Initiative de carrières au civil (ICC) a été inaugurée au début de 2009 pour établir une procédure promotionnelle pour les civils dans les cas où aucune politique ni aucun processus officiel n'existait antérieurement, et pour faire en sorte que le SPO exploite ses activités selon un processus uniforme, juste et transparent en matière de dotation des postes à pourvoir.

À l'été 2009, on a approuvé les recommandations du Comité mixte sur l'ICC pour concevoir les étapes du processus de concours au civil, notamment les normes, les lignes directrices et la formation. Une base de données sur les déclarations d'intérêt des civils a été adoptée en octobre 2010, et des travaux ont également été entrepris pour clarifier les affectations par intérim par opposition aux postes vacants visés par les déclarations d'intérêt. Un nouveau comité de direction mixte de l'ICC a été établi en 2011 pour surveiller le processus de concours au civil, et les efforts visant à créer un cycle d'évaluation des postes périodique pour les civils au sein du SPO se poursuivent de manière continue.

Un questionnaire de rétroaction sur l'ICC a été délivré à 643 membres civils à la fin de 2011 et a donné lieu à un total de 352 réponses (taux de réponse de 54 %), avec une distribution



uniforme d'évaluations positives, neutres et négatives portant sur les démarches de l'ICC à ce jour, et une analyse plus approfondie est toujours en cours d'exécution.

## 6. Tendances policières et législatives

Cette section présente le profil de crimes et d'agitations importants et émergents et de tendances législatives touchant les services policiers. Les autres éléments des crimes contre la personne, des crimes contre la propriété ou de la sécurité de la circulation sont traités sous la section Tendances en matière de criminalité.

### Données démographiques et environnement

- La population vieillissante d'Ottawa augmente le potentiel de victimisation parmi les aînés sous certaines formes de criminalité telles que l'usurpation de l'identité, les cybercrimes, la fraude et les mauvais traitements infligés aux personnes âgées. Une planification au profit d'une population vieillissante est en cours, notamment grâce au Plan relatif aux personnes âgées de la Ville d'Ottawa.
- Les jeunes sont plus enclins que la moyenne à être à risque ou parties prenantes de divers crimes et préoccupations policières, notamment : les gangs de rue; les drogues et l'alcool; les graffitis et le vandalisme; la prostitution; les vols qualifiés et les attaques en bande; et l'intimidation/cyberintimidation et le suicide.
- Une recherche nationale menée par Statistique Canada conclut que les groupes autochtones sont également à risque accru de victimisation sous forme de gestes criminels et de mauvais traitements.<sup>5</sup>
- Le taux de mauvais traitements impliquant des conjoints actuels ou antérieurs demeure généralement le même. Le taux d'infractions sexuelles parmi les proches est plus de quatre fois plus élevé chez les filles que chez les garçons<sup>6</sup>. Dans tous les cas de mauvais traitements, il faut déterminer les signes avant-coureurs tôt et les communiquer entre organismes de soutien et services policiers.
- Étant donné que l'immigration compte pour une large portion de la croissance de la population, les possibilités et les défis du Service de police d'Ottawa continueront d'augmenter. Les possibilités peuvent comprendre le recrutement d'agents et de bénévoles représentant la diversité de la ville, et favoriser les nouveaux partenariats communautaires. Réciproquement, le service de police devra être au courant du potentiel de crimes haineux et de discrimination raciale. Le Service de police d'Ottawa devra également avoir accès à des traducteurs et des interprètes compétents pour atténuer le risque d'erreurs d'interprétation et de renseignements erronés transmis aux agents. On doit s'assurer que les agents soient au courant des différentes cultures, coutumes et entraves linguistiques.
- Le niveau de sensibilisation du public aux problèmes de santé mentale augmente et les agents doivent être conscients de la façon d'intervenir et de réagir face aux personnes

<sup>5</sup> Statistique Canada (2011), La victimisation avec violence chez les Autochtones dans les provinces canadiennes, 2009.

<sup>6</sup> Statistique Canada (2012), La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2010.

éprouvées. On adopte des mesures positives par suite de la réunion sur l'engagement du public 2010 organisée par la CSPO sous le thème « La santé mentale des jeunes et des adolescents : Que pouvez-vous faire à ce sujet? »

## Crimes et agitations

- Bien que les crimes signalés soient à la baisse, la nature de la criminalité se transforme. Les crimes sans frontières comprennent les cyberactivités (p. ex., hameçonnage, harcèlement, intimidation et envoi de « sextos »), l'usurpation de l'identité, la fraude, la pornographie juvénile et la corruption d'enfant. La prostitution organisée, la traite de personnes et la contrebande internationale de drogues et d'armes sont dictées par les possibilités qu'offrent l'élargissement et l'évolution des technologies de l'information et la participation au crime organisé.
- La fraude, sous toutes ses formes, est sans doute le fléau criminel qui connaît l'essor le plus rapide à l'échelle internationale. Des nouvelles méthodes et formes de vol et de fraude émergent rapidement et les forces d'application de la loi luttent pour rester à jour à propos de l'ampleur et de la portée du phénomène.
- Ottawa est particulièrement vulnérable à la facilitation de la traite de personnes en raison de ses niveaux élevés de migration d'arrivée et de sortie, de sa démographie et de sa proximité par rapport aux autres grandes villes du Canada et des États-Unis. C'est un défi grave et croissant.
- La scène des stupéfiants à Ottawa témoigne des tendances internationales en matière de drogues, de tendances liées aux drogues (p. ex., sels de bain/MDPV), de gangs, de crime organisé et de violence. Les sites d'injection de drogues supervisés ont fait l'objet d'une attention médiatique nationale et locale à Ottawa.
- Les organismes d'application de la loi continuent de traiter la criminalité de rue et les facteurs sociaux contributifs, notamment les troubles de santé mentale et les toxicomanies, grâce à leurs mesures d'exécution et à leurs partenariats avec les organisations communautaires locales en matière de stratégies de réduction des préjudices. La prévention et la réduction de la criminalité exigent une approche intégrée à la résolution des problèmes et des partenariats avec des collectivités saines.
- L'augmentation des cas de désobéissance civile et des soulèvements partout dans le monde à Londres, à New York, en France, à Toronto (G20) et à Vancouver (finale de la Coupe Stanley) sont une préoccupation pour les organismes d'application de la loi, ainsi



que pour l'agitation politique associée aux élections outremer (Congo) et aux bouleversements politiques (Printemps arabe et crise en Syrie). En tant que force de l'ordre de la capitale nationale, le SPO travaille en partenariat avec les organismes d'application de la loi et les autres organismes municipaux à maintenir la protection et la sécurité publiques à plus de 300 événements chaque année. Les grands rassemblements prévus ou imprévus dans la capitale nationale ont une incidence importante sur l'attribution des ressources et la planification des finances. Les manifestations pacifiques et les protestations présentant un risque d'agitation exigeront que les membres soient dûment formés, outillés et disponibles pour réagir en conséquence. L'efficacité dépend en grande partie de l'interopérabilité avec les autres organismes d'intervention d'urgence et de sécurité publique par l'intermédiaire d'Opération INTERSECT.

- Le terrorisme demeure une menace mondiale immédiate et est devenu une réalité canadienne et, dans le contexte de la capitale nationale, cette réalité a contraint le Service de police d'Ottawa de tenir compte des activités terroristes sur son territoire, d'échanger des renseignements avec les autres partenaires d'application de la loi et d'élaborer des stratégies et des partenariats pour prévenir et mater les activités terroristes éventuelles par l'intermédiaire d'Opération INTERSECT.
- Les maladies, les catastrophes naturelles (p. ex., les tempêtes, les ouragans, les séismes) et les perturbations technologiques (p. ex., les interruptions totales des communications et les restrictions à la consommation de l'électricité) posent des risques supplémentaires à la sécurité publique, à la protection civile et à l'infrastructure essentielle. Le Service de police d'Ottawa collabore avec le Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) de la Ville d'Ottawa afin de déterminer les exigences opérationnelles et de mettre au point des outils de planification des mesures d'urgence pour faire en sorte que le SPO soit prêt à faire face à l'éventualité d'un sinistre. Bon nombre des exigences opérationnelles établies ne sont pas exclusives, et le SPO s'affaire à un plan de continuité des opérations pour gérer son approche « tous risques ».

## **Prestation des services policiers**

### **La reddition de comptes et la confiance populaire à l'égard de la police**

- Le Sondage auprès du public du SPO 2012 précise que 60 % des répondants ottaviens ont une confiance élevée dans la Police d'Ottawa.
- Les incidents récents à l'échelle du Canada mettant en cause une présumée inconduite de la police ont soulevé une préoccupation de la part des dirigeants des services policiers, des organismes de surveillance des civils et du public, et peuvent avoir un impact marqué sur l'érosion de la confiance populaire. Un sondage national mené par Ipsos Reid laisse entendre que la proportion des Canadiens qui ont confiance dans la police est passée de 73 % en 2003 à 57 % en 2011, tandis qu'un sondage similaire mené par Angus Reid en 2012 constate que 39 % des Canadiens ont une confiance élevée dans la police municipale.

- L'inconduite présumée et avérée a un impact négatif sur les initiatives de mobilisation, de partenariat et de recrutement de la collectivité, surtout chez les collectivités diversifiées. Elle a également un effet démoralisant sur les membres de la police, leurs familles et l'organisation.
- Assurer la confiance populaire exige une vigilance continue. Les données probantes laissent entendre qu'il y a des moyens efficaces d'améliorer la confiance du public, notamment des initiatives visant à rehausser l'engagement, la transparence et le comportement éthique de la collectivité.
- Afin de réduire la probabilité d'incidents qui compromettraient la confiance populaire, le SPO met un accent accru sur la gestion des risques. Le Service de police d'Ottawa a investi dans un Programme d'éthique et dans des mesures de gestion des risques et d'assurance de la qualité visant à maintenir la confiance du public, la reddition de comptes et les normes déontologiques. Ces dispositions sont pertinentes pour des initiatives telles que le projet de collecte de données raciales échelonné sur deux ans qui doit être inauguré en 2013 et qui exigera des communications transparentes avec le public.

### **Technologies émergentes et médias sociaux**

- Les aides technologiques de la police évoluent et s'améliorent constamment. Des progrès dans les technologies et les techniques légistes, le matériel de protection, les médias sociaux, la télévision en circuit fermé, le système de géopositionnement (GPS), la reconnaissance faciale, la lecture d'empreintes rétiniennes, la reconnaissance de la démarche, les systèmes de reconnaissance des plaques minéralogiques et de la voix, ainsi que l'interopérabilité des technologies des communications améliorent la prestation des services policiers et rehaussent la collecte et la diffusion des renseignements criminels et des autres données opérationnelles.
- Les renseignements et les analyses sur la criminalité sont une fonction d'aide policière de longue date et ils contribuent à résoudre les crimes en tirant profit de compétences et de logiciels spécialisés pour repérer et anticiper les tendances et les motifs des crimes. Les technologies réduisent les heures que les analystes du SPO consacrent à l'extraction ou à l'obtention des données, et libèrent plus de temps pour l'analyse et la planification. La diffusion de ce savoir appuie un virage élargi du SPO des stratégies policières réactives à celles proactives.
- Le public peut saisir les gestes des agents de police sur le vif, et télécharger les vidéos et les photos en un instant sur les sites de réseautage social. Les criminels, aussi, ont accès aux diverses technologies. Les organismes policiers expriment des inquiétudes à propos de l'impact potentiel que les médias sociaux et les technologies de reconnaissance faciale et vocale peuvent avoir sur la sécurité des agents et, plus particulièrement, sur l'avenir des opérations banalisées.
- Les organismes d'application de la loi luttent pour suivre le rythme de l'ampleur et de la portée de plus en plus vastes des technologies, et pour obtenir des ressources à investir et former la police en ce qui a trait aux technologies de pointe.



## Responsabilité financière et rapport coût-efficacité

- Les difficultés financières et économiques minent les économies à l'échelle de la planète et se répercutent sur la prestation des services policiers. Bien que le Canada ait été quelque peu épargné au cours des dernières années, il est également assujéti à des pressions financières et de rentabilité qui lui sont propres.
- Quoique les services policiers de l'Ontario soient régis par une législation provinciale, c'est-à-dire la *Loi sur les services policiers*, les conseils municipaux traitent la question en participant davantage et la Ville d'Ottawa ne fait pas exception, puisqu'elle a fixé comme objectif d'augmenter de 2,5 % par année jusqu'en 2014 le budget municipal annuel.
- Parallèlement à cette décision, les coûts des services policiers sont censés continuer d'augmenter pour ce qui est du remplacement des technologies et du matériel, des coûts de la main-d'œuvre policière, de la demande en services policiers et de la complexité du travail de la police.
- La pression financière constante et les réalités opérationnelles touchant la prestation des services policiers ont mené à des programmes de partage des coûts avec les autres ordres de gouvernement (p. ex., le Programme de recrutement de 1 000 agents du gouvernement de l'Ontario), la civilisation des postes qui n'exigent pas de pouvoirs justifiés, l'investissement dans une technologie et l'utilisation de cette technologie pour améliorer l'efficacité, ainsi que l'examen de la façon dont les services policiers sont offerts et tirent profit des économies opérationnelles. L'Initiative sur la qualité des services (IQS) examine les champs d'activité du SPO pour repérer les possibilités d'économie de coûts et d'amélioration des services.

## Nature évolutive des services policiers

- En plus des initiatives d'économie de coûts susmentionnées, les organismes policiers et les gouvernements revoient la façon dont les services policiers sont offerts à un niveau plus holistique. Des modèles de diversification des modes de prestation des services émergent sur la scène internationale, qu'il s'agisse de la consolidation des services d'urgence et / ou la redistribution des ressources policières entre les volets prévention de la criminalité / services policiers communautaires, enquêtes et interventions d'urgence.
- Depuis la fusion en 1995, le SPO a mené un grand nombre d'examen opérationnels (p. ex., l'examen de la Direction des enquêtes criminelles, l'examen du déploiement stratégique, l'amélioration du système d'enquêtes criminelles). L'environnement financier actuel et les transformations que subissent les services policiers à l'échelle de la planète représentent une possibilité de revoir le modèle de prestation des services à Ottawa.
- L'industrie de la sécurité privée continue de connaître un essor qui s'accompagne d'une accentuation des aspects suivants : la garde et le transport des objets précieux;

l'enquête; l'installation de technologies de protection; l'intervention en cas d'alarme; et les gardiens de sécurité privés. La prestation des services de sécurité publique est de plus en plus partagée et diversifiée en Europe et ailleurs.

- La police continue de jouer un rôle crucial dans l'aide aux victimes de crimes, vu que les policiers sont souvent les premiers points de contact. Des initiatives et des partenariats récents sont en cours dans la région de la capitale nationale, notamment le réseau *Coordinated Victims Assistance Network*, qui continue d'améliorer la prestation des services d'aide aux victimes.

### Viabilité des ressources humaines

- Attirer, recruter, former, perfectionner et maintenir en poste de bons employés dans un marché du travail de plus en plus concurrentiel sont une préoccupation pour les organismes de sécurité publique de toute l'Amérique du Nord.
- En outre, les services policiers doivent relever d'importants défis sur le plan des ressources humaines, en raison d'une main-d'œuvre vieillissante, de taux élevés d'attrition prévus et d'environnements de travail de plus en plus complexes et exigeants.
- Le Service de police d'Ottawa est reconnu comme un chef de file dans la résolution de ces problèmes puisqu'il continue d'investir dans ses membres et de les appuyer. Au cours des cinq dernières années, le SPO a adopté un certain nombre de programmes et d'initiatives innovateurs, notamment le Recensement des membres, une pluralité de programmes portant sur la santé et le mieux-être, le programme Respect en milieu de travail et le programme d'extension et de recrutement visant à appuyer, attirer et maintenir en poste les employés.

### Tendances législatives

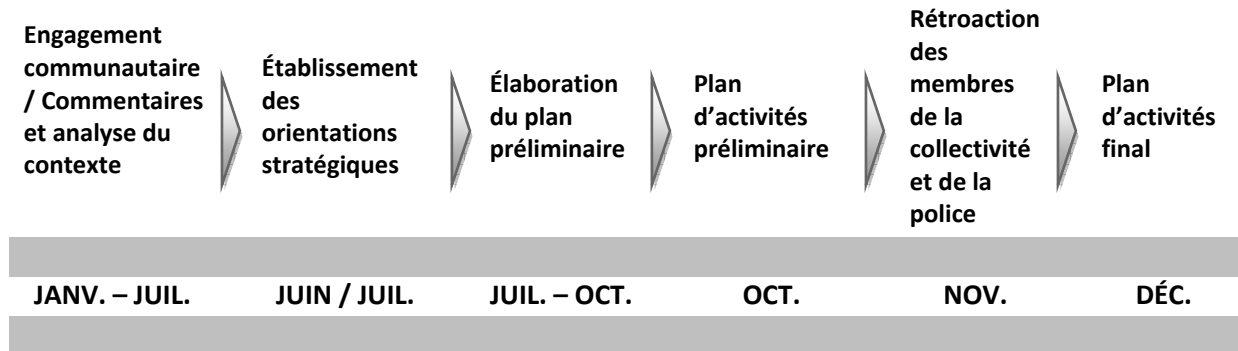
- Les services policiers sont tenus de se conformer aux normes policières énoncées dans la législation (p. ex., la *Loi sur les services policiers* de l'Ontario), et également de s'adapter aux législations nouvelles et émergentes déposées et adoptées aux échelons provincial et / ou fédéral.
- Les législations et la jurisprudence nouvelles et émergentes ont le potentiel de modifier la prestation des services policiers, et de moduler les politiques, les procédures et les programmes de formation des agents afin d'assurer la conformité. Des exemples de ce phénomène comprennent le projet de loi 168, *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, *R. c. Fenney* (mandats) and *R. c. McNeil* (divulgaration).
- La conscience et la surveillance de la jurisprudence récente et les programmes législatifs respectifs des gouvernements provincial et fédéral sont essentiels puisqu'ils pourraient avoir une incidence sur la prestation des services policiers. Par exemple, l'affaire de prostitution *Bedford c. Canada* et la *Loi sur la sécurité des rues et des communautés* du gouvernement fédéral auront des retombées sur les services policiers.



- Les modifications législatives et les exigences judiciaires ont rendu le processus d'enquête plus complexe et fastidieux en matière de préparation des accusations et des poursuites criminelles. Cela a un effet sur la formation complémentaire, le matériel, la préparation et la documentation accrues, ainsi que la responsabilisation du public et de l'appareil judiciaire.

## 7. Conclusions et prochaines étapes

La compilation des commentaires sur la recherche et la collectivité aux fins de l'analyse du contexte 2012 vise à stimuler une discussion et à faciliter la détermination des principales questions stratégiques auxquelles sera confronté le Service de police d'Ottawa au cours des trois à cinq prochaines années. En outre, elle aidera la Commission des services policiers d'Ottawa et le SPO à préciser les priorités, les buts et les résultats stratégiques du Plan d'activités 2013-2015 (voir le calendrier 2012 ci-dessous).



L'analyse du contexte est un instantané figé dans le temps, et le SPO continuera de mener sa propre recherche et de surveiller les données, les tendances en matière de recherche et les recherches externes de la scène locale, provinciale, nationale et internationale dès qu'elles seront disponibles.



## Collaborations et bibliographie

Association canadienne des chefs de police (2009), « Rapport du directeur fédéral », le 21 novembre 2009.

Boyd, E., Geoghegan, R. et Gibbs, G. (2011), « Cost of the Cops, Manpower and Deployment in Policing », *Policy Exchange*.

Bozeman, W.P. et coll. (2008), « Injury Prevention/Original Research, Safety and Injury Profile of Conducted Electrical Weapons Used by Law Enforcement Officers Against Criminal Suspects ».

Cox, B. (2011), « Understanding and Managing White Collar Crime », *Public Sector Digest*, janvier 2011.

Ipsos Reid (2011), « Sondage sur la collectivité d'Ottawa ».

Ipsos Reid (2011), « Sondage sur la question de la confiance ».

O'Connor, C. D. (2008), « Citizen attitudes toward the police in Canada », *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, vol. 31, n° 4, p. 578-595.

Page, K. (2012), « Evaluation in times of Deficit Reduction: Presentation to the Canadian Evaluation Society », Bureau parlementaire des budgets fédéral, le 26 janvier 2012.

Police provinciale de l'Ontario (2010), « Analyse du contexte ».

PoliceOne (2011), « Videotaping the police: Officer safety and policy issues explored », *Editor's Corner*, juin 2011.

Rix, A. et coll. (2009), « Research Report 28 – Key Implications – Improving public confidence in the police, A review of the evidence », décembre 2009.

Service de police d'Ottawa (2012), « Rapport statistique annuel sur la criminalité, les activités policières et la circulation de 2011 ».

Statistique Canada (2008), « La violence familiale au Canada : un profil statistique », Catalogue n° 85-224-X.

Statistique Canada (2008), « Série de profils : Les différences entre les sexes en ce qui touche les crimes violents déclarés par la police au Canada », Centre canadien de la statistique juridique, catalogue n° 85F0033M, n° 24.



Statistique Canada (2011), « Profils communautaires de la Ville d'Ottawa », Recensement de 2006.

Ville d'Ottawa (2010), « Rapport annuel sur le développement 2009 », Publication n° 12-35, septembre 2010.

Ville d'Ottawa (2011), « Perspective stratégique 2011-2016 », février 2011.

Ville d'Ottawa (2011), « Projections de croissance pour la ville d'Ottawa, 2006-2031 : Faits éclairés à propos d'Ottawa ».

\*\* Plus d'autres articles, rapports et exposés canadiens et internationaux à la Commission des services policiers d'Ottawa, statistiques obtenues, actes législatifs du Parlement de l'Ontario et du Parlement du Canada, et jugements de la Cour suprême du Canada. \*\*