



OTTAWA POLICE SERVICE
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA

*Working together for a safer community
La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe*



ANALYSE DU CONTEXTE

DEUX MILLE NEUF

ottawapolice.ca

Analyse du contexte 2009

Table des matières

Service de police d'Ottawa

A. Introduction	3
B. Tendances démographiques	4
B. Tendances de la criminalité	7
C. Participation de la collectivité	
1.0 Le sondage d'opinion publique sur les services policiers	10
2.0 Le sondage auprès des membres du Service de police d'Ottawa	13
3.0 La participation de la collectivité et des intervenants	17
D. Services policiers et tendances législatives	19
E. Conclusion	23

Analyse du contexte 2009

A. Introduction

Service de police d'Ottawa

L'analyse du contexte 2009 dresse un aperçu général du milieu dans lequel les services policiers sont dispensés à Ottawa. L'analyse vise à documenter les tendances de la criminalité et des troubles de l'ordre public ainsi que d'autres facteurs pertinents du contexte telles les tendances démographiques et législatives, qui pourraient avoir des répercussions sur la prestation future des services policiers à Ottawa. De plus, l'analyse du contexte constitue un compte-rendu de diverses consultations y compris celles auprès du public, des membres du Service de police d'Ottawa (SPO) et des intervenants communautaires clés.

L'analyse répond aux conditions prescrites par le règlement de l'Ontario 3/99, article 30 (1) de la Loi sur les services policiers qui exige que les services de police préparent un Plan directeur tous les trois ans. L'analyse est un coup d'œil ponctuel et fournit des données pertinentes pour aider à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan directeur 2010-2012 du Service de police d'Ottawa et fournir une ressource pour la surveillance et l'évaluation futures.

L'analyse de contexte 2009 comporte un résumé des résultats des recherches suivantes :

1. Les tendances de la criminalité
2. Le sondage d'opinion publique sur les services policiers
3. Le sondage auprès des membres du SPO
4. La participation de la collectivité
5. Les services policiers et les tendances législatives
6. Les tendances démographiques

Nota : Le cadre de l'analyse du contexte a pour objet de fournir un résumé des résultats des recherches en prévision de 2010. Le but de l'analyse n'est pas de prioriser ou d'interpréter les enjeux, ni d'apporter des recommandations sur les mesures à prendre.

Analyse du contexte 2009

B. Tendances démographiques

Service de police d'Ottawa

La section sur les tendances démographiques de l'Analyse du contexte 2009 résume les résultats du recensement de 2006 de Statistique Canada, et les conclusions du Centre canadien de la statistique juridique et du Service d'urbanisme et de gestion de la croissance de la Ville d'Ottawa.

Les liens entre les caractéristiques socio-économiques et démographiques et la criminalité ont fait l'objet de plusieurs études au cours de dernières années. La Série de documents de recherche sur la criminalité et la justice publiée par Statistique Canada par l'entremise du Centre canadien de la statistique juridique examine les liens entre les caractéristiques des quartiers et la criminalité. L'étude révèle qu'il existe une forte corrélation entre la criminalité et le statut socio-économique dans les grands centres métropolitains. Plus particulièrement, la prévalence des familles monoparentales à faible revenu et les fortes concentrations de logements loués sont des éléments clés des quartiers présentant des risques élevés d'activités criminelles.

Les résultats de la recherche effectuée par Statistique Canada sont conformes à l'analyse interne d'Ottawa effectuée par le Service de police d'Ottawa pour appuyer les efforts d'élaboration d'une vision stratégique pour l'avenir du Conseil d'administration de Prévention du crime Ottawa (PCO). À cette fin, il est extrêmement utile de se pencher sur les caractéristiques de la population locale pour élaborer des stratégies appropriées de réduction et de suppression de la criminalité.

À Ottawa, les urbanistes prévoient que la population locale atteindra plus d'un million d'ici 2021, soit une augmentation de 18 pour cent. L'accroissement estimatif est attribuable à la croissance prévue à l'extérieur de la ceinture de verdure. Compte tenu du vieillissement de la génération du baby-boom, l'âge médian de la population de la ville continue à s'accroître. Les personnes âgées de 65 ans et plus représentent actuellement pour de 10 pour cent de la population, et ce chiffre devrait s'accroître. La génération vieillissante du baby-boom

accélérera les demandes de services paramédicaux, de soins de santé et celles pour des établissements de soins prolongés. Parallèlement à l'augmentation de la population des aînés, les possibilités de crime de col blanc, de fraude et de violence à l'égard des aînés augmenteront de manière significative.

La Ville d'Ottawa continue également à se diversifier sur le plan culturel. Les groupes de minorités visibles représentent environ 20 pour cent de l'ensemble de la population d'Ottawa. Au fur et à mesure que la Ville d'Ottawa se développera et qu'un fort pourcentage de la croissance de la population sera attribuable à l'immigration, le Service de police d'Ottawa bénéficiera de nouvelles possibilités mais fera face à de nouveaux défis. Les possibilités pourraient inclure le recrutement d'agents et de bénévoles plus talentueux et la mise en place de nouveaux partenariats communautaires. Par ailleurs, le Service de police devra offrir une meilleure formation pour sensibiliser ses agents aux différentes cultures, aux différentes coutumes et aux obstacles linguistiques. Ces défis pourront avoir des répercussions sur la prévention du crime, la dissémination de l'information et l'habileté des résidents à accéder aux services.

Ainsi, le nombre de personnes dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français s'est accru de façon significative au cours de dernières décennies. Bien que 99 pour cent des résidents d'Ottawa puissent communiquer dans une ou dans les deux langues officielles, il est essentiel que le Service de police d'Ottawa s'assure que des traducteurs et des interprètes qualifiés sont disponibles afin de minimiser les risques que les agents aient une interprétation fautive ou inexacte des renseignements. Les obstacles linguistiques peuvent également nuire aux efforts en matière de prévention du crime, de reddition de compte et de dissémination de l'information. Le Service de police doit travailler afin de garantir que les renseignements au sujet des services policiers soient disponibles et accessibles dans le plus grand nombre possible de langues.

Les faits saillants:

- Ottawa est la quatrième ville en importance au Canada et la deuxième en importance en Ontario.
- Le Service de police d'Ottawa dessert 644 quartiers identifiés couvrant une superficie de 2 757 kilomètres carrés.
- La ville est constituée à plus de 90 pour cent de terres rurales. Il existe 26 villages et plusieurs lotissements ruraux dans les limites du secteur rural.
- Ottawa a plus de terres agricoles que n'importe quelle autre ville au Canada, et les revenus agricoles d'Ottawa sont supérieurs à ceux de Toronto, Montréal, Vancouver, Edmonton et Calgary combinés.
- Ottawa est unique parmi les grands centres urbains au Canada puisqu'elle partage une frontière municipale et provinciale avec la ville de Gatineau au Québec.
- Ottawa compte actuellement près de 895 000 habitants, et les récentes prévisions démographiques estiment que la population de la ville s'accroîtra de 50 000 habitants d'ici 2013.
- Les nœuds de croissance dans les « centres urbains » situés à l'extérieur de la ceinture de verdure incluent Kanata, Stittsville, Nepean Sud (Barrhaven), Gloucester Sud (Riverside Sud), Orléans et Leitrim.
- À Ottawa, l'âge médian de 38,4 ans demeure sous les moyennes nationale et provinciale. À l'instar de la tendance nationale, l'âge médian de la population d'Ottawa a augmenté de près de deux ans depuis le recensement précédent.
- À l'échelle locale, la proportion d'aînés est légèrement inférieure à la moyenne nationale, et représente 12 pour cent de la population. On prévoit que ce nombre s'accroîtra à mesure que vieillira la génération du baby-boom.
- Près de 20 pour cent de tous les immigrants sont originaires de l'Asie centrale occidentale et du Moyen-Orient. Plus de 50 pour cent de tous les récents immigrants à Ottawa sont originaires de la République populaire de Chine (13 %), l'Afrique de l'Est (8 %), l'Europe de l'Est (7 %) et l'Asie méridionale (6 %).
- En 2006, les groupes de minorités visibles représentaient 20 pour cent de l'ensemble de la population d'Ottawa, une augmentation de deux pour cent par rapport au recensement précédent.
- Bien que la combinaison du français et de l'anglais prédomine dans le profil linguistique d'Ottawa, les habitants de la ville parlent une diversité de langues. Au total, 31 pour cent de l'ensemble de la population peut communiquer dans une langue autre que les langues officielles, soit une augmentation de 27 pour cent par rapport à 2001.
- Le revenu médian des ménages à Ottawa est passé à 69 743 \$ en 2005, comparativement à 62 130 \$ en 2000.
- La prévalence de faible revenu dans la ville a chuté passant de 11,4 pour cent en 2000 à 11,1 pour cent en 2005.
- La population à faible revenu demeure concentrée à l'intérieur de la ceinture de verdure et plus particulièrement au cœur du centre-ville.
- Représentant près de 60 pour cent de l'ensemble de la population de la ville, 66 pour cent de la population âgée entre 25 et 64 ans détient un diplôme collégial ou universitaire.
- Plus de 65 pour cent des logements à Ottawa sont occupés par le propriétaire. La proportion de logements occupés par le propriétaire a augmenté passant de 50 pour cent en 1971 à plus de 65 pour cent en 2006.

Analyse du contexte 2009

C. Tendances de la criminalité

Service de police d'Ottawa

Les faits saillants suivants s'appuient sur l'examen de toutes les infractions fondées au Code criminel du Canada qui ont été signalées au Service de police d'Ottawa au cours des 3 dernières années. Les infractions ont été classées conformément à la version 2 du Programme de Déclaration uniforme de la criminalité (DUC) .

Ce sondage présente un ensemble plus détaillé de catégories d'infractions comparativement au Programme DUC à base de données agrégées (DUC 1.0) que rapporte Statistique Canada, par l'entremise du Centre canadien de la statistique juridique. Un taux par 100 000 habitants est utilisé afin de contrôler la variation dans la taille de la population et ainsi fournir une comparaison plus équitable d'une année à l'autre et entre les juridictions.

Bien que le taux de criminalité à Ottawa ait fluctué au cours de la dernière décennie, on a remarqué une baisse globale de 14 pour cent depuis la fusion. L'an dernier, la Ville a enregistré une baisse de près de huit pour cent du nombre total d'infractions au Code criminel du Canada, si l'on ne tient pas compte des délits de la route. La tendance à la baisse des infractions au Code criminel peut être en partie attribuable à la diminution du nombre d'infractions contre la propriété qui a chuté de

26 pour cent au cours des neuf dernières années.

Bien que le nombre d'infractions au Code criminel du Canada ait chuté, le nombre d'appels de service de première priorité (situation d'urgence ou mettant la vie en danger) a continué à augmenter au cours des dernières années. Après avoir chuté de 11 pour cent entre 2004 et 2005, le nombre d'appels de première priorité s'est accru au cours de trois années consécutives. La nature et la gravité des appels d'urgence ont présenté pour l'organisation des difficultés liées à la gestion de la charge de travail et au respect des paramètres de rendement opérationnel. Le Service de police d'Ottawa vise à intervenir à la suite d'un appel d'urgence de première priorité en moins de 15 minutes 90 pour cent du temps, et ce à l'échelle de la ville. Le rendement concernant l'intervention à la suite d'un appel d'urgence a fluctué entre 83 et 89 pour cent au cours des huit dernières années. N'ayant atteint le point de référence en matière de délai de l'intervention que trois fois au cours des 32 derniers trimestres, il se pourrait que le rendement concernant les délais de l'intervention ait atteint l'optimum opérationnel dans le cadre du plan d'exécution, de la structure et du niveau de dotation actuels.

Les faits saillants:

- En 2007, le taux de criminalité national a atteint son point le plus bas en 30 ans.
- Les taux de criminalité demeurent les plus élevés dans l'ouest du Canada et les territoires, la Saskatchewan rapportant le taux de criminalité global ainsi que le taux de crimes avec violence les plus élevés. Pour la quatrième année consécutive, l'Ontario et le Québec enregistrent les taux de criminalité les plus bas.
- Les introductions par effraction étaient également à leur plus bas niveau des 40 dernières années, chutant de neuf pour cent en 2007. Selon l'Enquête sociale générale de Statistique Canada, l'utilisation de dispositifs de sécurité domiciliaire, tels les avertisseurs antivol et les détecteurs de passage, s'est accrue entre 1999 et 2004.
- Bien que les taux de criminalité à Ottawa aient fluctué au cours des neuf dernières années, la tendance sous-jacente a été une baisse de 14 pour cent par rapport à 1999.
- Au cours des trois dernières années, plus de 70 pour cent des crimes signalés à Ottawa étaient des crimes liés à la propriété.

- En 2008, la Ville a enregistré une baisse de près de huit pour cent du nombre total d'infractions au Code criminel du Canada autres que les délits de la route. La tendance à la baisse du nombre d'infractions criminelles pourrait être attribuable en partie à la baisse de huit pour cent des crimes liés à la propriété.
- Dicté par la chute du nombre de voies de faits (7 %), le taux de crimes avec violence a chuté de plus de sept pour cent en 2008.
- Les crimes avec violence les plus graves ont augmenté en 2008, y compris : les homicides (13 %), les tentatives de meurtre (8 %), les vols qualifiés (8 %) et les enlèvements (49 %).
- Selon le Centre canadien de statistiques juridiques de Statistique Canada, le taux de crimes contre la propriété à Ottawa a chuté de 26 pour cent au cours des neuf dernières années.
- Après avoir diminué de cinq pour cent en 2007, les crimes contre la propriété ont chuté d'un autre huit pour cent en 2008. La baisse en 2008 s'explique par un nombre moins élevé d'introductions par effraction (10 %), de vols de véhicules motorisés (23 %), de vols de moins de 5 000 \$ (8 %) et de fraude (1 %).
- L'administration des incidents de nature juridique, soit les violations des conditions de la liberté sous caution et les manquements aux conditions de la probation, ont augmenté de 14 pour cent et de 16 pour cent respectivement, à la suite de mesures proactives prises par le Service de police d'Ottawa pour surveiller le respect des conditions de la liberté sous caution (contrôle de routine, etc.).
- À la suite d'une augmentation de 10 pour cent en 2007, une augmentation des infractions pour conduite dangereuse d'un véhicule motorisé (16 %), conduite d'un véhicule avec facultés affaiblies (3 %) et omission de s'arrêter ou de demeurer (7 %) ont entraîné une augmentation de cinq pour cent du nombre total de délits de la route en vertu du Code criminel du Canada traités par le Service de police d'Ottawa en 2008.
- Il y a eu 364 000 demandes de service qui ont nécessité une intervention policière en 2008, une baisse de deux pour cent par rapport à l'année précédente. Les appels de première priorité (situation d'urgence ou mettant la vie en danger) représentaient 20 pour cent de toutes les demandes de service, soit une augmentation de deux pour cent par rapport à 2007, et se situaient au-dessus de la moyenne sur trois ans.

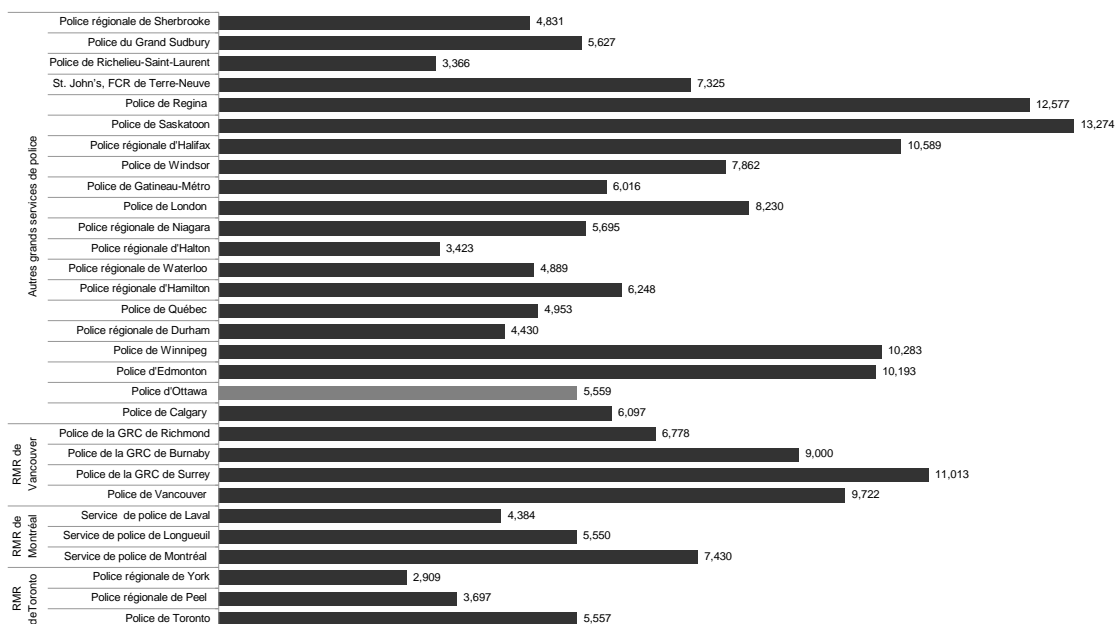
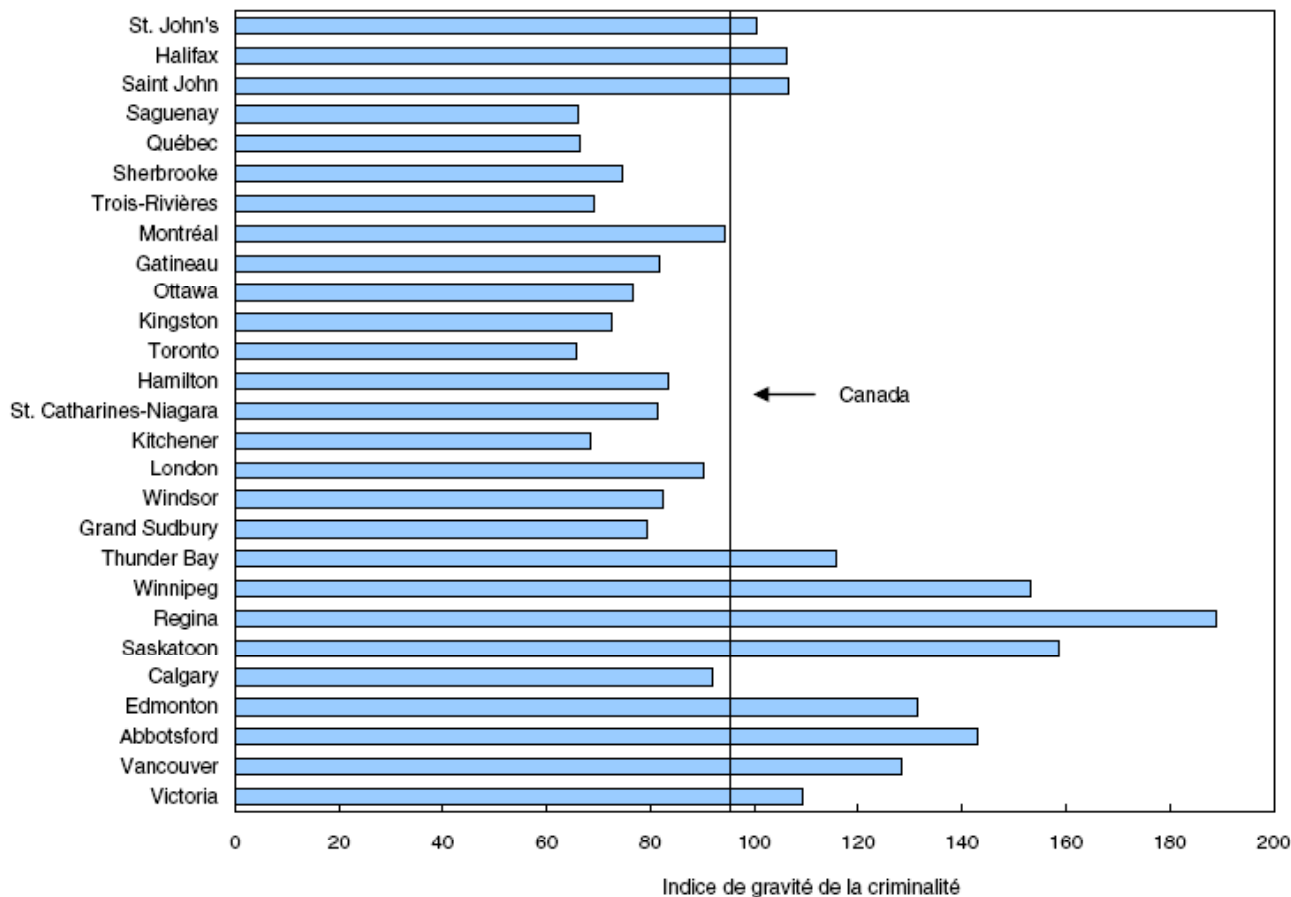


Figure 1 : 2008 Taux de criminalité dans les 30 plus grands services de police municipaux¹

En avril 2009, Statistique Canada a lancé un nouvel outil pour mesurer les crimes signalés par la police au Canada. Cet outil permet, pour la première fois, de suivre non seulement le changement du volume d'un crime donné mais aussi la gravité du crime. Cet outil vise à mesurer le changement de la gravité globale de la criminalité ainsi que les différences relatives dans la gravité de la criminalité et peut servir à améliorer la capacité de comprendre la nature changeante de la criminalité au Canada. L'indice de gravité de la criminalité en 2007 pour la région métropolitaine de recensement d'Ottawa est de 76,6.

Graphique 1.7
Indice de gravité de la criminalité, régions métropolitaines de recensement, 2007



Source(s) : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Programme agrégé de déclaration uniforme de la criminalité fondé sur l'affaire.

¹ Statistique Canada. (2008). Les ressources policières au Canada, 2008. (Catalogue no. 85-225-X) Statistique Canada.

Analyse du contexte

D. Participation de la collectivité

Service de police d'Ottawa

1.0 Le sondage d'opinion publique sur les services policiers

Le Sondage d'opinion publique 2008 sur les services policiers à Ottawa était le cinquième d'une série de consultations formelles auprès du public menées depuis 1995. Des sondages d'opinion publique semblables ont eu lieu tous les trois ans entre 1995 et 2006. Le sondage vise à recueillir la rétroaction des résidents sur leur perception de la sécurité dans leur collectivité, ce qui constitue une priorité pour la police, et à déterminer leur niveau de satisfaction à l'égard des services du SPO.

Le SPO a distribué le questionnaire du sondage d'opinion publique 2008 à 7 217 ménages choisis d'après leur code postal, 304 ménages dans chacun des 23 quartiers et 75 ménages de plus dans les quartiers de Rideau-Vanier, Somerset et Capital pour garantir un taux de réponse suffisant dans ces quartiers. Les sondages remplis ont été retournés en décembre et au début de janvier et ont fait l'objet d'une analyse par les divisions, les districts et les quartiers.

En tout, 2 508 individus ont répondu au sondage, soit un taux de réponses de 35 %.

Selon la norme, les sondages de 2 508 répondants sont exacts à environ 1,9 pour cent 19 fois sur 20. Le sondage d'opinion publique 2008 était plus complet que les sondages antérieurs puisqu'on y avait ajouté des questions portant sur la qualité de vie et les mesures visant à prévenir la criminalité qui tenaient compte des changements apportés à la sécurité communautaire à Ottawa. En outre, le questionnaire 2008 permet de faire des comparaisons entre les quartiers, une autre amélioration par rapport aux sondages antérieurs du SPO.

Dans l'ensemble, le sondage 2008 a donné des résultats positifs qui enrichissent nos connaissances sur les priorités communautaires et permet de cibler des possibilités d'amélioration du service. Les résultats indiquent une amélioration constante de toutes les mesures de référence comparativement aux résultats des consultations antérieures.

Les faits saillants

Ce que nous ont dit les résidents d'Ottawa qui ont répondu au sondage au sujet de :

Leurs perceptions sur la criminalité à Ottawa

- Un peu moins de la moitié (43 %) croient que la criminalité à Ottawa s'est accrue au cours des trois dernières années, une baisse par rapport au taux de 54 % en 2006. Quarante-quatre pour cent (44 %) de répondants croient que la criminalité est demeurée inchangée, ce taux était de 39 % en 2006. Les perceptions selon lesquelles le taux de criminalité aurait changé sont assez homogènes d'un bout à l'autre de la ville.

Leurs perceptions sur la criminalité dans les quartiers d'Ottawa

- Les perceptions sur le niveau de criminalité dans les quartiers en 2006 et en 2008 n'ont pas changé et sont demeurées les mêmes depuis 2002. La majorité des répondants (63 %) ont rapporté que la criminalité dans leur quartier était demeurée la même ou avait diminué (14 %) au cours des trois dernières années. Vingt-trois pour cent (23 %) ont rapporté que la criminalité avait augmenté, ce qui représente une légère réduction depuis 2006 et 2002.

- Le sentiment de sécurité dans les divers quartiers d'Ottawa est demeuré relativement constant depuis 2002. Bien que la majorité des répondants (91 %) se sentent en sécurité lorsqu'ils se déplacent à pied pendant la journée, un peu plus de la moitié des répondants (59 %) ont indiqué qu'ils se sentaient également en sécurité lorsqu'ils se déplaçaient à pied dans leur quartier après la tombée de la nuit, ceci représente une légère augmentation comparativement à 56 % des répondants en 2006 et une baisse plus significative comparativement à 65 % des répondants en 2002.

Les préoccupations du public concernant la criminalité et les perturbations de l'ordre public dans la ville et les quartiers

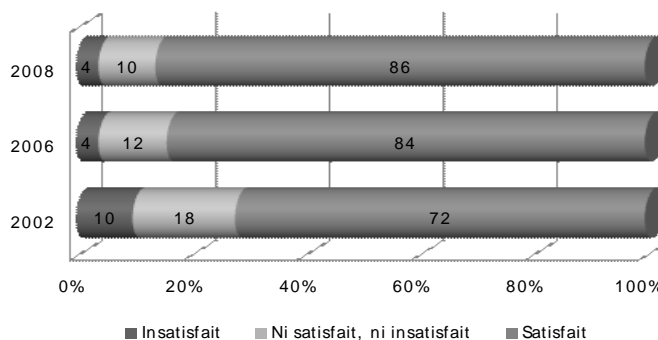
- En dépit de quelques fluctuations dans l'ordre des préoccupations, les priorités au niveau de la ville et des quartiers sont demeurées relativement constantes depuis 2002.
- Deux préoccupations ont fait surface comme priorité depuis 2006, au niveau de la ville et au niveau des quartiers. Le vol d'identité est maintenant une préoccupation majeure dans les quartiers d'Ottawa alors que l'itinérance est devenue une préoccupation prioritaire au niveau de la ville.

Cinq principales préoccupations dans les <u>quartiers</u>	Niveau de préoccupation (%)	Cinq principales préoccupations à l'échelle de la <u>Ville d'Ottawa</u>	Niveau de préoccupation (%)
Excès de vitesse au volant, conduite agressive	60	Présence de drogues, trafiquants de drogue	80
Introduction par effraction / cambriolage	51	Criminalité et violence chez les jeunes	79
Vols dans les véhicules	49	Excès de vitesse au volant, conduite agressive	75
Vandalisme contre la propriété	49	Vols qualifiés	74
<i>Vol d'identité</i>	46	<i>Itinérance</i>	73

Le niveau de satisfaction à l'égard des services du SPO

- Le niveau de satisfaction des répondants à l'égard de la qualité des services du SPO s'est légèrement accru passant de 84 % en 2006 à 86 % en 2008. Seulement 4 % étaient insatisfaits de la qualité des services, des résultats identiques à ceux de 2006 (4 %). Dans l'ensemble, les niveaux de satisfaction se sont accrus de façon constante depuis 2002.

Question 24 du sondage
« Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité du service fourni par le Service de police d'Ottawa? »



Les perceptions sur le rendement de la police

- La majorité des répondants (68 %) rapportent que le SPO fait un bon ou un très bon travail alors qu'un nombre infime de répondants sont d'avis que le rendement est mauvais ou très mauvais. Les citoyens d'Ottawa ont règle générale une très bonne opinion du rendement des agents de police du SPO à plusieurs égards : des agents accessibles et faciles d'approche; des agents soucieux de faire appliquer la loi et la présence de voiture de patrouille; des agents faisant tout en leur possible pour aider et être serviables; des agents qui répondent dans de très brefs délais aux appels d'urgence. Un léger écart à la moyenne est attribuable au fait que les résidents du District central-est accordent un rendement très élevé à la question portant sur la présence de voitures de patrouille.
- D'un bout à l'autre de la ville, les répondants donnent au SPO des taux de rendement très élevés. Les résidents du secteur est de la ville (72 %) accordent les taux nominaux les plus élevés alors que les résidents du secteur central-ouest accordent les taux nominaux les moins élevés (64 %).
- Un taux élevé de répondants répondent « ne sais pas » à la question demandant d'évaluer le rendement du SPO concernant l'aide apportée aux victimes de crimes, la prestation des services dans d'autres langues et le site Web du SPO. Ceci explique pourquoi les niveaux de satisfaction pour ces éléments de service sont considérablement inférieurs aux niveaux de satisfaction pour les autres services du SPO.

Les perceptions sur la qualité des services policiers

- La qualité des services policiers à Ottawa a augmenté de façon significative depuis 2002 – 43 % des répondants affirment que les services se sont améliorés (31 % en 2006 et 30 % en 2002), 52 % prétendent que les services sont demeurés inchangés et seulement 5 % croient que les services se sont détériorés, soit une baisse significative depuis 2002 (16 %).
- Près de soixante pour cent (60 %) ont rapporté avoir eu un contact avec un agent de police au cours des trois dernières années. De ce nombre, 90 % étaient d'accord que l'agent s'était montré courtois et professionnel, ce qui constitue un accroissement du taux de satisfaction. Quatre-vingt-quatre pour cent (84 %) avaient confiance dans l'habileté de l'agent à traiter la situation. Afin d'obtenir des réponses plus détaillées et d'améliorer la rétroaction, le SPO a demandé aux répondants de décrire les contacts qu'ils avaient eus avec un agent de police au cours d'une période de trois ans. Pour cette raison, les comparaisons avec les études antérieures n'ont pas été possibles.

Un profil de la victimisation

- Selon les répondants au sondage, les niveaux de victimisation sont demeurés stables en 2008. Vingt-et-un pour cent (21 %) des Ottaviens rapportent qu'eux ou un membre de leur famille a été victime d'un crime au cours des trois dernières années. L'étendue de la victimisation rapportée dans le Sondage d'opinion publique 2008 se compare à celle rapportée dans les sondages antérieurs de 2006 et 2002, soit 17 % et 18 % respectivement.
- Dans la majorité des cas concernant les 21 % d'Ottaviens qui rapportent avoir été victimes d'un crime en 2008, il s'agissait de crimes contre la propriété (76 %), alors que dans près de seize pour cent (16 %) de ces cas, il s'agissait de crimes contre la personne.
- Les résultats semblent indiquer que les résidents des quartiers Rideau-Vanier et Somerset ou un membre de leur famille ont été victimes de crime dans une proportion légèrement supérieure à la moyenne.

2.0 Sondage auprès des membres du SPO

Le sondage auprès des employés du SPO est un outil précieux pour mesurer le niveau de satisfaction et évaluer le moral des employés dans le but d'améliorer les fonctions en ressources humaines, les politiques, les procédures, la responsabilisation et les services rendus aux clients, y compris le public, et aider à maintenir un équilibre travail-vie.

Le sondage auprès des membres vise à mesurer ces variables dans le temps, en comparant les résultats du sondage 2009 à ceux des vagues 2002 et 2006 du sondage.

Le sondage 2009 auprès d'environ 1 800 membres à étudier à fond divers sujets dont la satisfaction professionnelle, l'équilibre travail-vie et d'autres caractéristiques d'emploi, les ressources, la supervision et les cadres supérieurs, les compétences et le développement professionnel ainsi que les perceptions des membres au sujet de la performance opérationnelle.

Le sondage en ligne a permis de recueillir environ 750 sondages complétés, soit un taux de réponse de 41 %. Selon la norme, les sondages auprès de 742 répondants sont considérés comme étant exacts à 2,8 points près, 19 fois sur 20. L'analyse des résultats

présentés dans cette section examine les opinions des membres et établit des comparaisons entre les grades du SPO et les divisions. Aux fins de l'analyse, les catégories de grade sont : employé civil, agent, officier supérieur / directeur, enquêteur et agent spécial. Le grade d'officier supérieur/directeur comprend les inspecteurs, les inspecteurs par intérim, les surintendants et les chefs adjoints. Le grade d'officier supérieur inclut les sergents et les sergents par intérim.

La répartition démographique selon l'âge, le sexe et le grade du sondage 2009 auprès des membres est représentative du profil de tous les membres et employés civils du SPO. Le profil démographique des répondants au sondage 2009 est comparable à celui du sondage 2006.

Il semblerait que plus de répondants au sondage 2009 auprès des membres étaient des femmes, des employés civils et des superviseurs. En outre, la représentation des répondants qui travaillent pour le Service de police d'Ottawa depuis moins de cinq ans était légèrement inférieure à celle des autres catégories.

Les faits saillants

Les membres du Service de police d'Ottawa qui ont répondu au sondage nous ont dit :

Le niveau de satisfaction liée à l'emploi

- La grande majorité des membres (81 %) sont satisfaits ou très satisfaits de leur emploi.
- Le niveau de satisfaction liée à l'emploi (très satisfait) est considérablement plus élevé parmi les cadres supérieurs comparativement aux autres. Près des trois quarts (72 %) des officiers supérieurs et directeurs ont dit être très satisfaits de leur emploi comparativement à seulement 33 % pour l'ensemble des membres. Les agents spéciaux sont, règle générale, les moins satisfaits.
- Dans une très large mesure (92 %), les membres reconnaissent que leur travail est important pour le SPO. Ils ont légèrement moins tendance à croire qu'ils occupent des emplois bien rémunérés (80 %).

L'équilibre travail-vie et autres caractéristiques d'emploi

- La majorité des membres du SPO (83 %) sont satisfaits de leurs modalités ou quart de travail. Il s'agit de la caractéristique d'emploi qui suscite le plus de satisfaction. Le caractère adéquat des installations et de l'équipement de culture physique est ce qui suscite le moins de satisfaction (46 % des membres).

- À quelques exceptions près, les officiers supérieurs et les directeurs donnent les réponses les plus positives et présente le niveau de satisfaction le plus élevé. Les employés civils et les agents spéciaux ont tendance à donner les réponses les moins positives ou à présenter le niveau de satisfaction le moins élevé. Les agents semblent dévier légèrement des autres grades ayant des niveaux de satisfaction inférieurs concernant l'obtention d'un congé au besoin, le caractère adéquat des services de soutien fourni par le SPO et la qualité des installations de culture physique.
- Il semblerait également y avoir de légères différences entre les divisions. Lorsque des divergences se posent dans les évaluations entre les divisions, l'écart survient pour les membres des Services de direction qui semblent plus satisfaits que ceux des autres divisions.
- À quelques exceptions près, la tendance générale est que les membres du groupe des 55 à 65 ans ont des évaluations plus positives que leurs collègues de travail plus jeunes.

Les ressources

- Les membres s'entendent surtout pour dire que la charge de travail est raisonnable (68 %) et que les ressources pour faire le travail sont adéquates (68 %). Moins de la majorité est d'accord que le SPO affecte suffisamment de ressources à la cueillette et à l'analyse des renseignements (41 %).
- Dans l'ensemble, les membres admettent qu'il est relativement facile d'obtenir les bons renseignements pour faire le travail (64 %); les agents spéciaux semblent moins convaincus de cela que les autres membres (53 %).
- Les membres des trois divisions des services de patrouille, soit les divisions ouest, centrale et est, ont légèrement plus tendance à croire que « le SPO affecte suffisamment de ressources pour la cueillette et l'analyse des renseignements », que les membres des autres divisions.

La supervision

- Plusieurs des rôles de superviseur reçoivent une évaluation très favorable mais le système d'appréciation du personnel n'est que modérément bien coté. Les « attentes du superviseur » est l'élément qui reçoit le taux d'approbation le plus élevé. Dans une proportion de 82 %, les membres disent connaître les attentes du superviseur à leur égard.
- Il semble y avoir de légers écarts entre les groupes d'âge. Les membres du groupe des 55 à 65 ans semblent donner une évaluation moins positive de la supervision que les autres membres.
- Lorsque des divergences se posent entre les divisions dans les évaluations de la fonction de supervision, les membres des Services de direction ont tendance à être davantage satisfaits de la supervision que les membres des autres divisions. Les membres qui travaillent actuellement pour les Services de direction ont tendance à avoir le degré d'intensité de l'accord le plus élevé (le pourcentage étant fortement d'accord) avec les énoncés portant sur la qualité de la supervision.

L'unité de travail

- Les membres perçoivent leur unité de travail comme fonctionnant très bien; 86 % des membres sont d'accord que leur unité fait un bon travail d'équipe. Les membres évaluent moins favorablement l'habileté du SPO à affecter des personnes qualifiées pour faire le travail.
- À quelques exceptions près, les agents spéciaux semblent donner les évaluations les moins favorables à tous les égards. Les officiers supérieurs et les directeurs ont les évaluations les plus favorables.
- Il semble y avoir de légers écarts entre les divisions. Dans l'ensemble, les membres des Services de direction ont tendance à être plus satisfaits de leur unité de travail que les membres des autres divisions. À quelques exceptions près, les membres qui travaillent actuellement aux Services de direction ont tendance à avoir le degré d'intensité de l'accord le plus élevé (pourcentage étant fortement d'accord) avec les énoncés concernant leur unité de travail.

- Il semblerait qu'il y ait de légères différences entre les groupes d'âge concernant l'affection d'employés qualifiés. Les membres du groupe des 55 à 65 ans semblent donner une évaluation moins positive que leurs collègues de travail plus jeunes à l'énoncé stipulant que des personnes qualifiées sont affectées au travail dans leur unité.

Le respect en milieu de travail

- Dans l'ensemble, les membres rapportent une baisse de 20 % des incidents liés au non-respect en milieu de travail. Les officiers supérieurs et les directeurs ainsi que les enquêteurs sont plus susceptibles de croire que les incidents liés au respect en milieu de travail sont moins fréquents, 28 % et 29 % respectivement. Les agents spéciaux semblent être les plus susceptibles de croire que les incidents liés au respect en milieu de travail ont augmenté (18 %) comparativement aux autres membres du personnel subalterne.
- L'habileté générale des cadres à faire face aux incidents liés au respect en milieu de travail a tendance à être évaluée favorablement alors que les politiques en matière de respect en milieu de travail ont tendance à être évaluées de manière défavorable. L'énoncé ayant été le plus favorablement reçu est le suivant : « J'ai confiance dans l'habileté de mon gestionnaire de réagir correctement dans des situations portant sur le respect en milieu de travail ». Soixante-six pour cent sont d'accord alors que seulement 11 % sont en désaccord.
- Les évaluations des membres relativement à la politique en matière de respect en milieu de travail sont réservées. L'énoncé spécifique où l'on demande aux membres s'ils sont d'accord ou en désaccord est le suivant : « La politique, le programme, le processus, les outils (c.-à-d. Respectnet.ca) et les formulaires sont pratiques et faciles à utiliser ». Seulement 23 % étaient d'accord alors que 14 % étaient en désaccord.
- À quelques exceptions près, les cadres supérieurs semblent être les plus satisfaits des différents aspects liés au respect en milieu de travail et les agents spéciaux les moins satisfaits.

Les compétences et le développement professionnel

- Les occasions de détachement et la formation adéquate reçoivent une évaluation favorable de la part des membres, 71 % et 64 %, respectivement.
- Les énoncés concernant les décisions de mutation et les promotions reçoivent les évaluations les moins favorables. L'énoncé spécifique où l'on demande aux membres s'ils sont d'accord ou en désaccord qui reçoit l'évaluation la moins favorable est le suivant : « Les promotions au sein de cet organisme sont accordées sur la base des compétences et de l'expérience de chacun ». Seulement 14 % sont d'accord alors que 57 % sont en désaccord. En outre, les membres ont démontré un haut degré d'intensité de désaccord (fortement en désaccord) avec le processus d'avancement (30 %). Ces résultats sont comparables à ceux obtenus en 2006
- Dans tous les cas, les cadres supérieurs ont tendance à évaluer les énoncés concernant les compétences et le développement professionnel de façon plus favorable que ceux des autres grades. Les cotes d'accord sont considérablement plus faibles pour les énoncés concernant le développement professionnel, surtout chez les agents spéciaux.

Les cadres supérieurs

- Les cadres supérieurs reçoivent une évaluation modérément favorable. L'énoncé qui reçoit l'évaluation la plus favorable parmi les énoncés utilisés pour évaluer les cadres supérieurs porte sur les bonnes relations entre les cadres et les employés, en général. En réalité, 41 % des membres sont d'accord que ces relations sont bonnes alors que 21 % ne sont pas d'accord.
- Les membres donnent une évaluation défavorable au processus décisionnel et au rapport entre le commandement d'exécution et l'Association des officiers supérieurs. Un énoncé spécifique où l'on demande aux membres s'ils sont d'accord ou en désaccord est le suivant : « Le processus décisionnel au niveau des cadres supérieurs est-il transparent » Douze pourcent

(12 %) sont d'accord avec cet énoncé alors que 42 % ne le sont pas. Les résultats sont comparables à ceux obtenus en 2006.

- Les cadres supérieurs semblent être plus satisfaits que les membres en général. En réalité, le niveau de satisfaction des agents et des agents spéciaux est inférieur à celui des autres membres.

La performance opérationnelle

- L'intervention face à la criminalité chez les jeunes (48 %) et la prévention du crime (48 %) reçoivent la cote de performance la moins élevée. Parallèlement, les répondants au sondage d'opinion public 2008 ont évalué ces catégories à 32 % et 38 % respectivement (soit bonne ou très bonne).
- Assurer la sécurité publique et la sécurité lors de manifestations publiques (77 %) et le respect à l'égard de divers groupes (75 %) reçoivent les cotes les plus élevées. Parallèlement, les répondants au sondage d'opinion publique 2008 donnent à ces catégories des cotes de 55 % et 40 % respectivement (bon ou très bon).
- Les officiers supérieurs ont donné les cotes de performance les plus élevées alors que les agents spéciaux ont donné les cotes les plus faibles. Deux exceptions à cette règle font surface. Les enquêteurs donnent des réponses plus positives que les membres des autres grades au sujet de « l'habileté du Service de police d'Ottawa de fournir des services dans les deux langues officielles, » et de « l'habileté du SPO d'enquêter et de résoudre les crimes ».

L'organisation

- Les membres recommandent volontiers le SPO en tant qu'employeur (78 %) et croient que le public est d'avis que le SPO fournit de bons services policiers aux Ottavien (77 %).
- Les énoncés concernant la communication entre les divisions reçoivent les cotes les moins élevées; les membres ne sont pas d'accord qu'il existe de bonnes communications entre les différentes divisions du SPO.
- Les cadres supérieurs ont tendance à donner des évaluations plus favorables que les membres des autres grades. Toutefois, les officiers supérieurs donnent à l'énoncé « la collectivité devrait intervenir davantage pour fixer les priorités en matière de services policiers » une cote comparable à celle des membres des autres grades.
- Les membres croient que l'attention portée au français est suffisant.

Les priorités du Service de police d'Ottawa

- Le ressourcement, le budget, la période d'affectation, le personnel et le recrutement (92 %), la prestation de services à la collectivité et la protection de la collectivité (89 %) et la perception du public à l'égard de la police (24 %) font surface comme étant les trois premières priorités du SPO.

3.0 Participation de la collectivité et des intervenants

Outre la recherche quantitative effectuée dans le cadre de l'analyse du contexte 2009, le Service de police d'Ottawa sollicite la rétroaction de divers groupes de la collectivité, qui inclut la rétroaction reçue pendant les réunions régulières de la Commission de services policiers et les séances de consultation publique de même que les consultations et les discussions continues avec

nos partenaires communautaires des services policiers (c.-à-d., CIPC, GLBT), le maire et les conseillers municipaux, les organismes communautaires, les entreprises et les associations professionnelles, les conseils scolaires et nos partenaires des autres services policiers et services d'urgence.

En 2008, la Commission de services policiers a mis en œuvre une stratégie de participation communautaire visant à améliorer nos relations avec nos partenaires communautaires clés, mieux communiquer avec la public et les conseillers municipaux, fournir des occasions de participation communautaire et renseigner d'autres partenaires sur la Commission et son travail. Un des éléments de cette stratégie de

participation communautaire consiste à développer et à améliorer les relations avec nos partenaires communautaires clés en les invitant à des rencontres informelles avec les membres de la Commission de services policiers pour discuter des enjeux et des préoccupations et obtenir leur rétroaction au sujet du processus d'élaboration du plan directeur et de l'analyse du contexte 2009.

Les conseils scolaires

- Les participants ont mentionné les relations positives qui existent entre les conseils scolaires et le SPO, y compris le partenariat par l'entremise du Comité régional pour des écoles sans violence. La principale personne-ressource en matière de services policiers pour une école est l'agent scolaire, qui a été reconnu comme une ressource communautaire précieuse et essentielle pour établir un lien de confiance et créer des relations positives entre les enfants et la police.
- Compte tenu des 350 écoles et des 105 000 élèves à Ottawa, les conseils scolaires doivent relever divers défis. Pour s'attaquer à certains de ces défis, on mise sur des programmes de prévention et d'intervention précoce qui incluent des initiatives de justice réparatrice et des programmes contre l'intimidation, de maîtrise de la colère, de mentorat et de counselling.

Le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa

- Le Conseil sur le vieillissement travaille avec et pour les aînés de la communauté, pour faire connaître leurs questions d'intérêt et leurs préoccupations à tous les paliers gouvernementaux ainsi qu'au grand public. En vue de se préparer au dialogue avec la Commission de services policiers qui avait été prévu pour le 23 février 2009, le Conseil sur le vieillissement a demandé à ses membres et à ses mandants de la rétroaction sur les enjeux relatifs aux services policiers. Plus d'une douzaine d'organismes partenaires, de travailleurs de première ligne et d'aînés ont profité de l'occasion pour faire valoir les inquiétudes propres aux aînés en matière de services policiers et de sécurité communautaire.
- Les principaux sujets d'inquiétude étaient l'habileté et les connaissances suffisantes pour savoir comment accéder et savoir choisir le bon moment d'accéder aux services de soutien et au système, y compris téléphoner à la police; les logements adéquats et à prix abordable; la discrimination fondée sur l'âge et les attitudes négatives à l'égard des aînés; la population vieillissante et sa diversité changeante; la violence faite aux aînés (c.-à-d., physique, financière et émotionnelle); les escroqueries et les duperies; la santé mentale, la dépression et la démence; la conduite et la sécurité routière; la vulnérabilité et la peur (c.-à-d., l'isolement, le manque de mobilité, l'habileté et les connaissances suffisantes pour savoir comment demander de l'aide et savoir choisir le bon moment pour demander).

Les zones d'amélioration commerciale

- Une invitation de venir rencontrer la Commission de services policiers a été lancée aux représentants des zones d'amélioration commerciale de la Ville d'Ottawa. La séance a eu lieu le 9 mars 2009. Des représentants de sept zones d'amélioration commerciale étaient présents.
- Les représentants se sont dit généralement satisfaits des services policiers et ont souligné leurs relations solides et positives avec les agents des centres de police communautaire et les agents de district de leur communauté (c.-à-d., la patrouille pédestre, les agents à bicyclette), ainsi que les nombreux efforts conjoints et la collaboration dans le cadre de projets de services policiers axés sur la communauté (c.-à-d., la mendicité, le Programme des ambassadeurs de rue). Les graffitis, les introductions par effraction et le trafic de stupéfiants étaient des inquiétudes généralisées au sujet de la criminalité.

Les séances d'information de la Commission de services policiers

- Une rétroaction additionnelle a été recueillie dans le cadre de séances d'information communautaires sur des questions touchant la communauté dans son ensemble ou des questions d'intérêt pour les citoyens d'Ottawa. Présidées par les membres de la Commission de services policiers, les séances ont été vues d'un bon œil par la collectivité, et en moyenne 100 membres intéressés de la collectivité ont participé à chacune des séances suivantes :
 - La lutte à la drogue dans notre milieu (le 21 avril 2008)
 - La protection de nos enfants (le 12 juin 2008)
 - Impliquer les communautés dans le système de justice (le 8 septembre 8 2008)
 - Protection de son identité (le 6 avril 2009)

Une rétroaction communautaire additionnelle a été recueillie dans le cadre des activités suivantes :

- les réunions communautaires régulières au niveau des quartiers et des districts;
- la séance d'information de la Commission de services policiers d'Ottawa à l'intention des conseillers municipaux sur les opérations policières (le 17 octobre 2008);
- le sondage sur les perceptions relatives à la sécurité, aux priorités communautaires et aux niveaux de satisfaction à l'égard des services policiers qui a été distribué au maire et aux conseillers municipaux.

Analyse du contexte

D. Services policiers et tendances législatives

Service de police d'Ottawa

Les attentes de la collectivité relatives à la police sont constantes à certains égards, mais à d'autres égards en perpétuelle évolution. Les attentes et les demandes changeantes obligent les services de police à constamment examiner comment dispenser et gérer leurs services.

Les services de police doivent marcher de pair avec les diverses tendances démographiques, les tendances en matière de services policiers

et de criminalité ainsi que les changements législatifs afin de gérer et de réduire la criminalité; répondre aux besoins et aux attentes de leur collectivité; répondre aux besoins et aux attentes de leurs employés. Lorsqu'un enjeu a des répercussions sur la collectivité, les services de police doivent prendre les mesures qui s'imposent pour assurer la sécurité communautaire et maintenir la confiance de la collectivité.

Les faits saillants

La criminalité chez les jeunes

« (trad.) Les Canadiens expriment souvent leurs inquiétudes au sujet de la criminalité chez les jeunes et leurs craintes quant à la réaction du système juridique lorsqu'on les interroge sur la sécurité de leur communauté. » La publication du gouvernement de l'Ontario intitulée « L'examen des causes de la violence chez les jeunes » publiée en 2008, souligne dans son introduction que bien que l'Ontario soit un endroit sûr, on a remarqué une augmentation des crimes graves avec violence perpétrés par les jeunes. Invariablement, les résidents d'Ottawa mentionnent la criminalité et la violence chez les jeunes parmi les cinq principales préoccupations de la collectivité dans les sondages d'opinion publique du SPO.

Les communautés doivent adopter une approche proactive et investir dans la jeunesse afin de réduire la criminalité et la violence chez les jeunes. Afin de s'attaquer à la panoplie de problèmes sous-jacents à la criminalité et à la violence chez les jeunes, il est nécessaire d'avoir une approche intégrée d'intervention auprès des jeunes qui implique la police, les travailleurs sociaux, les écoles, les travailleurs du secteur de l'hygiène publique et les planificateurs communautaires. La résolution du problème nécessite une approche impliquant plusieurs organismes dans le cadre de laquelle la police sera un partenaire.

Bien que le Service de police d'Ottawa participe à des activités de répression du crime et à des activités destinées à faire respecter la loi, le SPO doit également, en collaboration avec plusieurs organismes communautaires desservant les jeunes, poursuivre ses efforts pour mettre en œuvre sa Stratégie jeunesse qui comporte une approche à cinq volets, dont un programme et des initiatives intégrés axés sur l'éducation, les services de diagnostic et d'intervention précoces.

L'aide aux victimes

La Police continuera à jouer un rôle crucial afin d'aider les victimes, puisque les agents de police sont souvent les premières personnes à intervenir auprès des victimes de crime. L'aide aux victimes est à la fois proactive et réactive. Beaucoup peut être fait pour éduquer la collectivité et les populations vulnérables dans le but de réduire le risque de victimisation ou de revictimisation. Les partenariats et les liens avec d'autres organismes communautaires sont nécessaires pour s'assurer de répondre aux besoins des victimes pendant et après le procès.

Des initiatives ont été mises en œuvre récemment qui amélioreront la prestation des services offerts aux victimes par les nombreux partenaires et organismes communautaires offrant déjà des services de protection et d'assistance aux victimes dans la région de la capitale nationale.

Les drogues et le crime organisé

Les drogues, les armes et les bandes de rue sont un commun dénominateur de la plupart des crimes violents. Le milieu de la drogue à Ottawa reflète les tendances internationales relatives aux drogues, aux bandes de rue, au crime organisé et à la violence. Le Service de police d'Ottawa doit continuer à s'attaquer de façon proactive aux problèmes de la drogue dans notre collectivité et s'assurer que nous travaillons en étroite collaboration avec tous nos partenaires afin de minimiser et de prévenir les conséquences néfastes du trafic et de la consommation des drogues pour la collectivité et les individus.

La fraude

La fraude, sous toutes ses formes, est peut-être le problème de nature criminelle qui se développe le plus rapidement partout dans le monde. De nouvelles méthodes et formes de vol d'identité et de fraude surgissent rapidement et la police a de la difficulté à être à jour dans ce dossier étant donné l'étendue et la portée croissante du problème. Cette croissance est en grande partie dictée par les possibilités qu'offrent le développement et l'évolution de la technologie de l'information et l'implication du crime organisé dans les activités frauduleuses.

En raison de la nature clandestine de ce genre d'infraction, les victimes de fraude et de vol d'identité sont souvent la proie de gens malfaisants sans aucune faute de leur part. Dans le but de prévenir et de réduire ces crimes qui ciblent les personnes innocentes, naïves et vulnérables, les services de police doivent travailler en collaboration avec leurs partenaires communautaires pour cerner les pratiques exemplaires permettant de s'attaquer aux vols d'identité et aux activités frauduleuses. En outre, la police doit reconnaître que la fraude n'est plus simplement un crime contre la propriété, mais qu'elle a des racines dans le crime organisé et le terrorisme.

À l'instar des autres villes canadiennes, Ottawa est aux prises avec ces crimes. Les organismes de maintien de l'ordre doivent affecter des ressources, et assurer le développement professionnel et la formation de leurs employés pour suivre le rythme de la technologie. De plus, la police doit s'attendre à devoir jouer un

rôle plus important dans le développement de mesures proactives, par exemple informer le grand public au sujet des risques et des vulnérabilités découlant des activités frauduleuses.

Les partenaires

Les services de police reconnaissent qu'il est important pour eux de participer à des activités plus proactives en partenariat avec d'autres intervenants pour réduire le crime. Bien qu'il existe plusieurs possibilités de partenariat avec des organismes du tiers secteur, tels les programmes de prévention du crime, les organismes de sécurité publique deviennent plus conscients du besoin de définir clairement les paramètres de ces partenariats.

Il ne s'agit pas uniquement de partenariats à l'échelle locale mais également de partenariats internationaux. Le Canada est reconnu partout dans le monde comme étant un chef de file en matière de police sociale, et plus particulièrement le Service de police d'Ottawa. Les services de police municipaux, dont le SPO, répondent aux demandes d'organismes étrangers à la recherche de ressources, d'assistance ainsi que d'expertise de la police en matière de services médico-légaux, de formation et d'exécution des règlements; ils envoient, à l'instar du SPO, des représentants aux quatre coins du monde pour partager leur expertise et leurs connaissances et accroître leur sensibilisation et leur compréhension du pays hôte.

La durabilité des ressources humaines

Le Conseil sectoriel de la police a établi que les services de police doivent relever des défis importants en matière de ressources humaines, en raison de la main d'œuvre vieillissante, de la prévision des taux d'attrition élevés et des milieux de travail de plus en plus complexes et exigeants. Pour pouvoir offrir à l'avenir des services de police de qualité, le secteur de la police devra élaborer des stratégies pour attirer et fidéliser des candidats qualifiés.

Le SPO est reconnu comme ayant une approche d'avant-garde pour s'attaquer à ce problème alors qu'il vise à devenir « l'employeur de choix pour tous ». Au cours des cinq dernières années, le SPO a mis en œuvre plusieurs programmes innovateurs et

initiatives inédites, tel le Recensement 2006, une diversité de programmes de mieux-être et de sécurité au travail, le Programme du respect en milieu de travail et le Programme d'approche et de recrutement qui visent à attirer et à fidéliser les employés. En dépit de ses réussites, le SPO poursuit ses efforts pour attirer, appuyer et fidéliser ses membres.

L'interopérabilité

Le manque d'interopérabilité dans les communications est un problème urgent qui touche les premiers intervenants. Dans plusieurs territoires de compétence, l'intervention en situation d'urgence peut donner lieu à une approche non coordonnée et provoquée une chaîne de commandement fragmentée qui peut entraver les efforts visant à sauver des vies, des biens et l'infrastructure. Les obstacles aux communications interfonctionnelles incluent un équipement de communication incompatible ou vieillissant, un financement limité ou fragmenté, la juridiction; ou les conflits au sein de la chaîne de commandement, la disponibilité du spectre des radiofréquences; mais l'obstacle le plus sérieux semble être le manque de coordination et de collaboration entre les divers organismes de sécurité publique.

Les organismes de sécurité publique ont mis à l'essai diverses approches, dont l'échange de postes émetteurs, les canaux d'entraide mutuelle et les passerelles qui établissent une liaison entre deux ou plusieurs systèmes de radio. Bien que toutes ces approches offrent certains avantages, aucune d'entre elles ne résout les obstacles inhérents à l'interopérabilité en radiocommunication.

Relever le défi nécessite que nous passions de l'interopérabilité de la radiocommunication à des communications généralement plus interopérables qui garantiront une intervention intergouvernementale multipartite coordonnée pour les opérations de sécurité quotidiennes (c.-à-d., visites présidentielles, événements majeurs, manifestations) et les situations d'urgence (c.-à-d., terrorisme, sinistres, catastrophes technologiques, événements majeurs et manifestations).

En tant que Service de police de la capitale nationale, le SPO s'est joint à d'autres organismes d'exécution de la loi et à ses

partenaires des services d'urgence et a adopté une démarche coopérative et coordonnée, grâce à INTERSECT et à d'autres partenariats, pour rendre les communications interopérables.

La confiance du public, l'obligation de rendre compte et les normes déontologiques

Les incidents impliquant le manquement au devoir présumé d'un policier ont suscité des problèmes pour les dirigeants des services de police et les organismes civils les encadrant. Le public demande avec insistance de garantir que l'honnêteté, l'intégrité et l'éthique soient reconnues comme des valeurs de base des services policiers.

Le coût inhérent au manquement au devoir d'un policier est élevé. Il ronge la confiance du public. Le manquement au devoir peut avoir de vastes et graves répercussions sur les relations entre la police et la communauté et risque de nuire à la coopération dans les enquêtes policières, d'entraver la mobilisation et l'établissement de partenariats avec la communauté et d'avoir des conséquences négatives sur les initiatives de recrutement, surtout au sein des communautés diversifiées. Le manquement au devoir présumé ou prouvé d'un policier a également un effet démoralisateur sur les membres de la police, leur famille et le Service de police.

Afin de réduire la probabilité de manquement au devoir et ainsi d'atténuer les conséquences négatives du manquement au devoir de policiers, les services de police ont misé sur les initiatives de gestion des risques. Le Service de police d'Ottawa a investi dans des programmes et des initiatives de gestion des risques et d'assurance de la qualité et ces efforts doivent se poursuivre pour maintenir la confiance du public, satisfaire à l'obligation de rendre compte et respecter les normes déontologiques.

Le terrorisme

Le terrorisme demeure une grave menace mondiale et les organismes d'exécution de la loi poursuivent leurs efforts en partenariat avec d'autres organismes de sécurité publique pour s'attaquer aux problèmes de sécurité qui menacent le Canada. Les événements mondiaux, le manque réel ou perçu de richesses, de prospérité et de débouchés

continuent à accroître notre vulnérabilité aux attaques terroristes contre les personnes, les biens, notre économie et notre infrastructure publique. Nos partenaires en sécurité publique municipaux, provinciaux et fédéraux peuvent prévoir participer à la campagne visant à la fois la sécurité collective et la préservation des droits individuels des Canadiens.

De récents événements ont démontré que le Canada n'est plus à l'abri du terrorisme mondial. Le terrorisme est devenu une réalité canadienne. Cette réalité a obligé les services de police canadiens à examiner les possibilités d'activités terroristes sur leurs territoires de compétence, à partager leurs renseignements avec d'autres organismes partenaires d'exécution de la loi ainsi qu'à élaborer des stratégies et à développer des partenariats visant à prévenir et à lutter contre la possibilité d'activités terroristes.

La préparation aux situations d'urgence et la continuité opérationnelle

Bien que le terrorisme demeure une menace mondiale grave, les maladies, les sinistres et les désastres technologiques (par exemple, pannes d'électricité, creux de tension) sont devenus les risques principaux à la sécurité publique. L'Organisation mondiale de la santé prétend qu'une pandémie de grippe pourrait se produire à n'importe quel moment au cours des prochaines années, il est donc essentiel d'élaborer un plan coordonné de gestion des catastrophes entre les différents paliers de gouvernement et les services d'urgence.

Le Service de police d'Ottawa travaille de concert avec la Ville d'Ottawa et d'autres organismes de la région de la capitale nationale pour cerner les besoins opérationnels et développer plusieurs outils de planification des mesures d'urgence en vue de mener à bien l'état de préparation du Service et d'assurer sa continuité opérationnelle advenant une situation d'urgence.

Les pressions budgétaires

Selon le sondage d'opinion publique de la Fédération canadienne des municipalités,

réalisé par l'organisme The Strategic Counsel en avril 2008, les services policiers sont une priorité parmi les services municipaux clés. La FCM soutient dans sa publication intitulée *Vers l'équité et l'efficacité des services policiers*, que la protection contre les incendies et la protection de la police sont les secteurs où les dépenses municipales s'accroissent le plus rapidement et que les coûts des services policiers continueront à augmenter au fur et à mesure que les gouvernements accroîtront leurs efforts pour répondre à la demande du public pour des communautés plus sûres.

Les Service de police partout au pays font face à des pressions budgétaires qui ont limité leurs investissements dans la prestation de services policiers au public et exercé des pressions sur les budgets municipaux. Les conseils municipaux s'attaquent au problème en s'impliquant davantage au lieu de confier ces décisions budgétaires entièrement aux conseils de services policiers. Cette pression fiscale continue et les réalités opérationnelles découlant de la prestation de services policiers ont mené à des solutions, tels les programmes de partage des coûts avec d'autres paliers de gouvernement (p. ex., le Programme des 1 000 nouveaux agents de police du gouvernement de l'Ontario) et l'utilisation de la technologie pour accroître l'efficacité.

Une approche intégrée à la gestion de la criminalité et à la réduction du crime

Le problème de la prévention et de la réduction du crime nécessite une approche intégrée à la résolution des enjeux. L'approche intégrée devrait reposer sur des partenariats sains entre la police, les membres de la collectivité, les travailleurs de la santé, les travailleurs sociaux, les enseignants, les universités, les membres de la collectivité juridique et la ville. La Police n'est pas et ne devrait pas être le seul organisme responsable de s'attaquer au problème de la prévention et de la réduction du crime, elle devrait plutôt être un partenaire dans le processus de résolution de ces enjeux.

Analyse du contexte 2009

E. Conclusion

Service de police d'Ottawa

La compilation des résultats de la recherche et de la rétroaction communautaire dans l'Analyse du contexte 2009 vise à encourager la discussion et à faciliter la reconnaissance des enjeux stratégiques clés auxquels le Service de police d'Ottawa devra faire face au cours des trois à cinq prochaines années. En outre, l'Analyse aidera le Service de police et la Commission de services policiers d'Ottawa à définir les priorités stratégiques, les buts et les résultats visés du Plan directeur 2010-2012.

Cette analyse est un coup d'œil ponctuel et le Service de police d'Ottawa continuera à mener ses propres recherches et à surveiller les données, les tendances et les résultats de la recherche qui se fait à l'extérieur du Service au niveau local, provincial, national et international au fur et à mesure que ceux-ci deviendront disponibles.

Contributions et références

Analyse du contexte 2009 du Service de police d'Ottawa

Service de police d'Ottawa

Rapport statistique sur la criminalité, le service de police et la circulation 2008

Maison de recherche sur l'opinion publique COMPAS

Sondage d'opinion publique du Service de police d'Ottawa sur les services policiers, mars 2009.

Maison de recherche sur l'opinion publique COMPAS

Sondage 2009 auprès des membres du Service de police d'Ottawa, mai 2009.

Service de police d'Ottawa

Sondage auprès du maire et des conseillers sur les services policiers, 2008-2009.

Recensement de 2006 de Statistique Canada

Immigration au Canada : un portrait de la population née à l'étranger, numéro de catalogue 97-557- XIF) Statistique Canada, [En ligne]. Adresse URL : <<http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/as-sa/97-557/p2-fra.cfm>>

Recensement de 2006 de Statistique Canada

Portrait de la population canadienne en 2006, selon l'âge et le sexe, numéro de catalogue 97-551-XWF), Statistique Canada, [En ligne]. Adresse URL : <<http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/as-sa/97-551/index-fra.cfm>>

Service de police d'Ottawa

Plan Stratégique 2007-2009 en Matière de Technologie de L'information, Mai 2008.

Collège universitaire Fraser Valley. École de criminologie et de justice pénale.

Brantingham, Paul et autres. *A 30 Year Analysis of Police Service Delivery and Costing "E" Division; Research Summary*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.ccjr.ca/_assets/publications/CCJR%20-%20Publication%20-%20Analysis%20of%20Police%20Service%20Delivery%20and%20Costing.pdf>

Rapport de l'automne 2008 de l'ACCP

Bulletin de l'Association canadienne des chefs de police, [En ligne]. Adresse URL : <<http://www.cbupub.com/cacp/automne2008/index.html>>

Rapport du printemps 2008 de l'ACCP

Bulletin de l'Association canadienne des chefs de police, [En ligne]. Adresse URL : <<http://www.cbupub.com/cacp/printemps2008/index.html>>

Salle des médias de l'ACPC, le 8 décembre 2008.

Police Chiefs to Develop Taser Policy, bulletin de l'ACPC, [En ligne]. Adresse URL : <<http://www.cacp.ca/index/newscontent?contentId=625>>

Association canadienne des commissions de police

Civilian Governance and Social Responsibility: Safety, Community and Sustainability Conference Report, août 2008, [En ligne]. Adresse URL : <<http://vancouver.ca/police/policeboard/agenda/2008/080618/CAPBConferenceAgenda.pdf>>

Centre canadien de recherches policières, la science de la sécurité et de la protection

Making First Responder Interoperability a Priority – A Strategic Risk Management Issue, réunion du Conseil d'administration du NPSTC, le 11 février 2009, [En ligne]. Adresse URL :

< <http://www.google.ca/search?hl=en&q=Making+First+Responder+Interoperability+a+Priority&btnG=Google+Search&meta=&aq=f&oq=> >

Systèmes CISCO

Beyond Radios: Redefining Interoperability to Enhance Public Safety, [En ligne]. Adresse

URL :

<http://www.cisco.com/en/US/prod/collateral/ps6712/ps6718/prod_white_paper0900aecd80535985.html>

Ressources humaines Canada

Analyse stratégique des ressources humaines des services de police publics au Canada Canada, [En ligne]. Adresse URL :

< <http://www.policecouncil.ca/reports/HRDCReportFrench.pdf> >

Institut pour la prévention de la criminalité – Université d'Ottawa

Making Cities Safer: International Strategies and Practices, volume n° 1 (disponible en anglais seulement avec résumé en français), [En ligne]. Adresse URL :

<http://www.socialsciences.uottawa.ca/ipc/pdf/MN_Making%20cities%20safer%20-%20ITL.pdf>

Community and Policing Safety Branch – Solicitor General and Public Security

The Future of Policing in Alberta: International Trends and Case Studies, mars 2007

Document de travail rédigé par Sandra Lambertus et Rachel Yakimchuk.

Magazine McLeans, numéro du 16 juin 2006

Home Grown Terrorist Plot Thwarted.

L'honorable Roy McMurtry et Alvin Curling

Rapport : Causes de la violence chez les jeunes, [En ligne]. Adresse URL :

<<http://www.rootsofviolence.on.ca/french/reports.asp>>

Office for the Prevention of Domestic Violence

The Primary Aggressor Law, [En ligne]. Adresse URL :

<http://www.opdv.state.ny.us/public_awareness/bulletins/spring1999/aggressor.html> (disponible en anglais seulement).

Police Executive Research Forum

Promising Practices – Law Enforcement Planning and Research Directors Forum, avril 2007, [En ligne]. Adresse URL :

<http://www.policeforum.org/upload/promising_practices_844554170_6182007091430.ppt> (disponible en anglais seulement).

Université de l'Illinois à Chicago

Dr. Dennis Rosenbaum. *Police Innovations Post 1980: Assessing Effectiveness and Equity Concerns in the Information Technology Era*, volume 1, pages 11 à 44, mars 2007, [En ligne]. Adresse URL : < <http://www.socialsciences.uottawa.ca/ipc/pdf/kr1-rosenbaum.pdf> >

(disponible en anglais seulement avec résumé en français).

Schneier, Bruce. *Schneier on Security*, Wiley Press, septembre 2008.

Dr. Skogan, Wesley G.

Fairness and Effectiveness in Policing; Chapter 6: The effectiveness of Police Activities in Reducing Crime, Disorder and Fear, [En ligne.] Adresse URL :

<http://books.google.ca/books?id=vYbwwxALCNgC&pg=PA217&lpg=PA217&dq=the+effectiveness+of+police+activities+in+reducing+crime,+disorder+and+fear+skogan&source=bl&ots=s99o4KYbmy&sig=vUs-wZKRolWCD28Ar7BcQsG4jK8&hl=en&ei=ujJKSsPmLoW_twemut2MCg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1>

Strack, Gael B., avocate adjointe de la municipalité de San Diego.

She Hit Me Too. Identifying the Primary Aggressor; a Prosecutors Perspective, [En ligne].

Adresse URL :

<http://www.peaceathomeshelter.org/DV/readings/aggressor/She_hit_me.pdf>

Hirshel, David,

Domestic Violence Cases: what Research Shows about Arrest and Dual Arrest Rates, département de la Justice des États-Unis, bureau de l'état d'avancement des poursuites judiciaires, [En ligne]. Adresse URL :

<<http://www.ojp.usdoj.gov/nij/publications/dv-dual-arrest-222679/welcome.htm>>

Dr. Irvin Waller,

Less Law, More Order - The truth About Reducing Crime; chapitre 5: Police Smarter, not More, [En ligne]. Adresse URL :

<http://books.google.ca/books?id=xaHLVAvzNisC&pg=PA67&lpg=PA67&dq=police+smarter+not+more+waller&source=bl&ots=ISEdWRupW7&sig=E0UuZYqg2w5Ymoa_ZHpJ5fyyI3w&hl=en&ei=sDZKSo_pJI7IMOrZoawC&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1>

Gendarmerie royale du Canada, Analyse du contexte 2008

Service de police de Toronto, Analyse du contexte 2008

Fédération canadienne des municipalités, *Services policiers : l'équité, gage d'efficacité*, [En ligne]. Adresse URL :

< [http://www.fcm.ca//CMFiles/Rapport services policiers1MRA-5292008-415.pdf](http://www.fcm.ca//CMFiles/Rapport%20services%20policiers1MRA-5292008-415.pdf) >