

PLAN POUR UN OTTAWA PLUS SÛR

Plan directeur 2010 - 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**

ottawapolice.ca



Au sujet de cette publication

Le Service de police d'Ottawa détient le droit d'auteur ©2010 de cette publication et de tout son contenu (à moins qu'il n'en soit indiqué autrement). Tous droits réservés. L'usage personnel de ce document est autorisé, mais il est interdit de reproduire ou de republier son contenu, en partie ou en entier, sans en avoir préalablement obtenu la permission. Ce document est également disponible en format PDF sur notre site Web, le ottawapolice.ca. Consultez notre site pour obtenir plus de renseignements au sujet de notre organisme ou communiquez avec la Section de la planification générale par courriel à info@ottawapolice.ca.



Photos de la page couverture : gracieuseté de l'Unité des services d'imagerie du Service de police d'Ottawa.
Photo au bas à gauche par Chris Mikula / Ottawa Citizen. Reproduite avec permission.

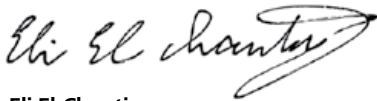
Préface

Message du président de la Commission

Au nom de la Commission de services policiers d'Ottawa, il me fait honneur de présenter le Plan directeur 2010-2012 du Service de police d'Ottawa. Les buts et objectifs de ce Plan sont le fruit de bien des mois de travail commun de la part des membres du Service de police, des citoyens engagés d'Ottawa et de la Commission de services policiers d'Ottawa. Le Plan se veut un reflet des besoins de la collectivité, qui nous ont été communiqués par les nombreux participants aux consultations publiques, tenues tout au long de 2009. Le plan répond également aux besoins des membres de notre Service de police.

Nos réalisations passées peuvent être attribuées aux liens étroits que nous entretenons avec la collectivité et l'appui que nous avons reçu par le passé. Ce document témoigne de cet appui et reflète l'engagement continu de la Commission et du Service quant à l'amélioration de la sûreté publique par la coopération, l'entretien des relations et les partenariats avec la communauté dont nous sommes au service. Nous continuerons à être ouverts et responsables, et à travailler d'arrache-pied pour combler les besoins de nos résidents.

Bien vôtre,



Eli El-Chantiry

Président de la Commission de services policiers d'Ottawa

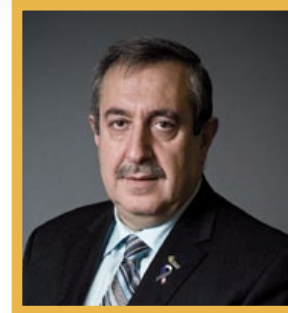


photo par Bryan McNally

Message du chef de police

Il me fait grand plaisir de vous présenter le Plan pour un Ottawa plus sûr. Il est un plan d'action triennal qui répond aux préoccupations de la collectivité et saura améliorer la méthode de prestation de nos services policiers à l'avenir.

Il s'agit du cinquième plan directeur à être produit depuis 1997, et il tire profit des efforts passés qui continuent à renforcer et à faire valoir la tradition d'excellence policière et de collaboration communautaire que ce Service de police a établie au sein de notre collectivité et ailleurs.

Parmi nos priorités, en ces trois années à venir, on compte des initiatives de réduction et de prévention du crime, d'amélioration à l'aide offerte aux victimes d'actes criminels, de mise en valeur de nos relations et nos partenariats avec la collectivité et des mesures visant à améliorer les appuis offerts à nos membres. Ces mesures, comme toutes celles faisant partie du Plan, furent identifiées grâce à la participation active des citoyens, des partenaires communautaires et des membres du Service de police qui ont chacun contribué leur précieuse part en vue de faire d'Ottawa un endroit plus sûr. Ce dialogue positif se poursuivra, nous l'espérons bien, tout au long de la mise en œuvre du Plan 2010-2012 pour un Ottawa plus sûr.

La sûreté et la sécurité d'Ottawa relèvent d'une responsabilité commune. En travaillant ensemble et en nous souciant du bien-être de nos voisins, nous pourrions bâtir une communauté qui sera plus en sûreté demain qu'elle l'est aujourd'hui.

Cordialement vôtre,



Vern White

Chef de police



photo par Clint Eastop



Pourquoi un plan directeur?

La *Loi sur les services policiers*, Reg. 3/99, s. 30 (1) exige de la part de toutes les Commissions de services policiers ontariennes qu'elles préparent, à tous les trois ans, un plan directeur afin de guider les décisions reliées à la prestation des services à la collectivité. La planification des affaires nous pousse à l'examen de notre passé pour évaluer ce que nous avons accompli et comment nous nous débrouillons présentement. Elle nous demande de regarder vers l'avenir, d'identifier les questions émergentes, les préoccupations de la collectivité et les défis à venir. Tout au long de ce cheminement, nous nous interrogeons sur la marche à suivre pour assurer que notre communauté soit plus en sûreté demain qu'elle ne l'est aujourd'hui.

Le plan directeur 2010-2012 est le cinquième plan préparé par la Commission de services policiers d'Ottawa depuis 1997. Il adresse les préoccupations identifiées par la collectivité, les pressions policières ou exercées par la criminalité, et intègre l'apport des résidents, des entreprises, des commissions scolaires, des parties prenantes communautaires, des conseillers municipaux et des membres du SPO et de la Commission de services policiers.

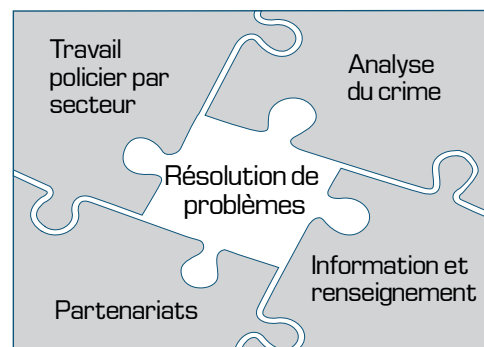
Le plan institue les priorités, les objectifs et les résultats éventuels nécessaires à bien remplir le mandat et les responsabilités législatives de l'organisation. Il est un plan d'action, conçu pour être réactif, et qui évoluera avec le temps selon les besoins communautaires et les changements au sein de l'environnement policier.

Prestation de services policiers à la collectivité

Le Service de police d'Ottawa est soumis à l'exigence législative de se conformer à la *Loi sur les services policiers* et toutes ses réglementations, dont les normes provinciales adéquates qui mandatent la prestation de services policiers à la collectivité. Ces services comprennent la prévention de la criminalité, l'application de la Loi, l'aide aux victimes, le maintien de l'ordre public et les services d'intervention d'urgence.

En vue de se conformer à ces responsabilités législatives, le SPO a mis en œuvre un modèle de prestation des services qui met

l'accent sur la mise au point de partenariats communautaires de résolution de problèmes à l'échelle des quartiers. Des appuis et des investissements cruciaux envers l'analyse de la criminalité, le partage de l'information, le déploiement des ressources au niveau des patrouilles et des divisions (circulation, agents scolaires, centres de police communautaire) et des partenariats avec la communauté comptent parmi les clés du succès du modèle.



Le modèle est très adaptable et peut aisément être réajusté en fonction des questions policières et communautaires émergentes.

Le processus de planification des affaires

Le plan d'affaire 2007-2009 est arrivé à terme en décembre 2009. Au cours de la dernière année, la Commission de services policiers d'Ottawa a obtenu l'engagement et l'implication des résidents, des membres du SPO, des partenaires communautaires, des commissions scolaires, des gens d'affaires et des conseillers municipaux face au processus de planification d'affaires. Les cinq composantes-clés du cycle de planification sont présentées dans le *Tableau 1*.

Tableau 1 : Processus de planification d'affaires du SPO





Un groupe formé de membres de la communauté et de policiers lors d'une activité Drapeaux et bannières.

Le travail initial fut concentré sur une autoévaluation de ce qui fut accompli au cours du dernier cycle d'affaires, et dresse l'inventaire de ce qui se passe aujourd'hui dans notre communauté. Le travail consistait aussi en un regard vers l'avenir et une identification des questions en émergence, des préoccupations communautaires, et des défis éventuels. L'engagement et les suggestions de la collectivité et des membres du service de police étaient essentiels au succès de cette étape, ainsi que la recherche quantitative et qualitative qui fut résumée au sein de l'enquête sur l'environnement de 2009.

Toutes les suggestions apportées furent soigneusement considérées lorsque vint l'heure d'établir les directions stratégiques de la Commission de services policiers d'Ottawa, des priorités de haut niveau devant être à la hauteur des défis, des pressions et des risques à venir. Les quatre grandes stratégies prioritaires qui furent identifiées sont :

- » **Réduire, enquêtes et prévenir le crime**
- » **Investir en nos gens**
- » **Renforcer les partenariats et rehausser l'interopérabilité**
- » **Approfondir l'éducation du public, son engagement et sa mobilisation**

Au cours des mois qui ont suivi, plus de 100 membres assermentés et civils, représentant tous les rangs et tous les secteurs de notre organisation ont travaillé à mieux définir les thèmes généraux en développant des buts, des objectifs, des actions

et résultats spécifiques à attendre d'ici l'an 2012. La première ébauche fut éprouvée auprès des parties prenantes, dont l'Association des policiers d'Ottawa, l'Association des officiers supérieurs, le «Groupe des questions policières» du SPO et des membres de la Commission de services policiers d'Ottawa avant son lancement à l'occasion des séances «*Parlons-en, de 2012*» qui eurent lieu en novembre 2009.

La rétroaction à l'égard du plan préliminaire fut reçue de nombreuses sources (par ex. séances «*Parlons-en*», téléphone, en ligne, par courrier ou courriel). Les commentaires furent étudiés pour bien assurer que le plan aborde les préoccupations de la collectivité.

Plan directeur 2007-2009 : réussites et réalisations

Au cours des trois dernières années, le Service de police a contrôlé et suivi le progrès réalisé en rapport aux buts et objectifs clés du Plan directeur 2007-2009. Cette révision continue comprenait une autoévaluation du progrès et l'identification des réalisations. En plus d'assumer les responsabilités premières de la police, soit la réponse aux urgences, l'application de la loi, la prévention du crime, les enquêtes criminelles, le maintien de l'ordre public et l'assistance aux victimes, le SPO a su atteindre, au cours des trois dernières années, les importants résultats suivants :

- » Revue et mise en œuvre d'améliorations à nos services par la voie de la Revue du déploiement stratégique. La création de l'Unité des crimes de rue, de l'équipe DART, des brigades de rondes et de l'Unité centralisée des vols
- » Mise en œuvre du programme de bénévolat de la police auxiliaire
- » Mise en œuvre d'un outil de cartographie du crime, *Ottawa Crime* pour obtenir de l'information en temps réel au sujet des appels de service
- » Mise en œuvre des premières phases de l'Initiative de croissance stratégique (ICS) 2013 qui a conduit à la construction des nouvelles installations de patrouilles du secteur Ouest
- » Expansion de l'initiative *Aucune communauté laissée de côté* vers de nouveaux quartiers
- » Partenariat à l'œuvre 2008 avec les communautés autochtones d'Ottawa et les «*Parlons-en*» 2009 de Partenariat à l'œuvre
- » Coordination de la formation et des protocoles opérationnels d'intervention multiorganisme dans la Région de la capitale nationale par la voie des initiatives d'Opération INTERSECT
- » Développement et mise en œuvre du Plan d'intervention en cas de pandémie de la Police d'Ottawa

- » Développement et mise en œuvre d'un programme de permanence
- » Développement et mise en œuvre du Programme de protection respiratoire visant à protéger la santé et la sûreté des membres
- » Renforcement du programme d'approche et de recrutement
- » Lancement du site Internet refondu (ottawapolice.ca) et introduction de nouveaux outils de communication externe
- » Contrôle de la conformité et de la qualité par la voie d'un plan de revue annuelle et de conformité législative par la voie d'inspections du Ministère
- » Un meilleur compte-rendu du rendement envers la collectivité: rapports de rendement trimestriels, profils de quartier annuels au niveau du crime, de la circulation et des appels de service
- » Revue et mise en œuvre d'efficacités opérationnelles (c. à-d. revue des heures supplémentaires, initiatives d'écologisation du parc automobile, nouveau programme d'approvisionnement en carburant)
- » Mise en œuvre d'une approche de prévention proactive fondée sur des normes professionnelles et incluant des méthodes alternatives de règlement de conflit

Comme dans le cas de tout plan triennal, plusieurs objectifs n'obtinrent pas les résultats souhaités. Ces objectifs feront l'objet d'une mise au point continue dans le cadre du prochain cycle de planification d'affaires. Nous :

- » Continuons à mettre l'accent sur les processus internes, à rechercher les nouveautés technologiques pouvant aider à réduire le crime et le désordre et à traiter les questions de sûreté publique

- » Cataloguons les cadres de partenariats existants afin d'identifier les failles et les occasions de renouvellement ou de développement des partenariats
- » Poursuivons la mise au point d'une planification de la continuité des opérations
- » Mettons au point une stratégie d'éducation publique permettant de renseigner les citoyens sur le rendement du SPO et autres questions policières.

Engagement et rétroaction communautaires et l'enquête sur l'environnement

L'enquête sur l'environnement 2009 du Service de police d'Ottawa dresse un résumé des questions, des défis et des répercussions sur le travail policier à Ottawa à partir de la rétroaction du public obtenue par la voie de la stratégie d'engagement communautaire de la Commission et lors des séances «Parlons-en», les apports des membres de l'OPS, des conseillers municipaux, complétés par une recherche quantitative et qualitative. Le tableau suivant fait état des apports reçus et évalués.

Nous avons aussi reçu une rétroaction régulière et continue par la voie de nos consultations auprès de nos partenaires policiers et organismes communautaires, d'entreprises et d'organismes d'affaires, d'établissements d'enseignement, d'autres organismes policiers et de parties prenantes.

L'enquête sur l'environnement 2009 résuma les questions-clés qui pourraient avoir des répercussions éventuelles sur les services de police. Parmi celles-ci, on compte :

- » Adresser les questions et préoccupations de la collectivité, dont les perceptions de sûreté et de sécurité dans les communautés, les priorités communautaires de la police, et la satisfaction envers les services de la police

Tableau 2: Suggestions et commentaires recueillis lors de l'enquête sur l'environnement 2009

Recherche		Engagement et suggestions de	
Sondage public 2008	Sondage des membres 2009	Parlons-en, y compris les jeunes	Commissions scolaires
Tendances policières et législatives	Tendances au niveau de la criminalité	Partenaires communautaires (par ex. COMPAC, GLBT)	Zones d'amélioration commerciale
Tendances au niveau de la population	Rapport d'activités annuel	Conseil sur le vieillissement	Maire et conseillers municipaux
Sondage du maire et des conseillers municipaux	Directions du budget	Réunions d'intérêt public de la CSPO	Membres du Service de police d'Ottawa
Meilleures pratiques (Plan d'effectif stratégique)	Réussites du plan d'affaires 2007-2009	Réunions mensuelles de la CSPO	Organismes communautaires par la voie des opérations de division

- » Se pencher sur les préoccupations des membres du Service de police d'Ottawa ayant trait à une gamme de questions organisationnelles comme la satisfaction au travail, l'équilibre entre la vie privée et professionnelle, les relations au travail, l'environnement de travail et le développement professionnel et des compétences
- » Assurer notre conformité aux services policiers autorisés, en vertu de la *Loi sur les services policiers* et des normes d'efficacité en matière de prévention du crime, de mise en application de la Loi, de l'aide aux victimes, du maintien de l'ordre public, et des services d'interventions d'urgence, et répondre aux appels de service urgents selon des normes et des repères prévus
- » Planifier en fonction de l'éventuelle croissance urbaine et des répercussions qu'elle aura sur les services policiers et les importants indicateurs démographiques que sont la croissance de la diversité culturelle et le vieillissement de la population
- » Réagir aux tendances émergentes, policières comme criminelles, aux échelles locale, provinciale, nationale et internationale (c. à-d. la fraude, la drogue, le crime organisé, etc.);
- » Recruter, former, développer et conserver ses employés au sein d'un marché du travail de plus en plus compétitif, et attirer d'éventuelles recrues provenant de diverses communautés et des candidats aux compétences spécialisées
- » Même si le terrorisme demeure une menace pressante à l'échelle globale, la maladie, les catastrophes naturelles et technologiques et les pandémies, comme celle de la grippe H1N1, posent un risque important à la sûreté et à la sécurité publique
- » Assurer une approche d'intervention multiorganisme intégrée pour adresser la criminalité, les menaces possibles et les préoccupations de la collectivité en collaborant harmonieusement auprès autres organismes policiers et des partenaires municipaux et de sûreté publique
- » Répondre aux besoins des victimes, la police devant remplir un rôle crucial, les agents étant souvent le premier contact des victimes à la suite d'un acte criminel
- » Évaluation continue des nouvelles technologies et des appuis de ressource en vue de réduire la criminalité et venir en aide aux opérations de première ligne. Par exemple, se tenir au fait des progrès en matière de criminalistique, d'analyse criminelle, des équipements de protection et des technologies de communication et du renseignement

- » Renforcer les partenariats communautaires et appuyer la mobilisation de la collectivité envers une approche intégrée de résolution des problèmes, fondée sur des relations et des partenariats sains et confiants entre la police et la collectivité et visant à réduire et à empêcher la criminalité
- » Envisager des possibilités d'amélioration du service et de sa prestation qui sont solvables et durables tout en étant responsables et transparentes pour les citoyens.

L'enquête sur l'environnement 2009 saisit un instant particulier et résume les tendances probables et les questions en développement qui pourraient affecter la collectivité, et la capacité du Service de police d'Ottawa quant à l'offre de ses services policiers pour répondre à l'évolution des besoins de la collectivité au cours des trois ou cinq prochaines années.



Un agent de police et un enfant magasinant à l'occasion de l'activité annuelle « Les policiers magasinent ».

photo par Michael Houston

Notre vision, notre mission et nos valeurs

Notre vision est positive, proactive et orientée vers l'avenir. Elle pose à l'organisation le défi d'atteindre un état idéal. Notre mission se veut une expression de notre intention. Nos valeurs sont les principes, les qualités et les croyances centrales qui guident notre travail et sont la clé de la réalisation de notre vision et de notre mission. À titre de fonction continue du processus de planification d'affaires, le moment est bien choisi pour se pencher sur ces éléments directeurs. Lors de l'étude, la Commission de services policiers d'Ottawa et l'équipe de direction du Service de police d'Ottawa ont remis au point et adapté les composantes. Ces changements font en sorte que nous demeurons liés au passé, tout en nous dirigeant vers l'avenir.

Notre vision

Meneur et partenaire respecté dans une communauté qui sera plus sûre demain qu'elle ne l'est aujourd'hui

Notre mission

Le Service de police d'Ottawa s'engage professionnellement à servir la ville d'Ottawa en rehaussant la sûreté des gens, la sécurité des biens et la qualité de vie par son travail policier et ses partenariats

Nos valeurs

Le Service de police d'Ottawa croit qu'il doit faire partie intégrante de la collectivité et y pratiquer les valeurs suivantes :

- L**'honnêteté et l'intégrité
- U**ne conduite éthique et professionnelle
- R**eddition des comptes, transparence et prise de responsabilité face à nos actes
- L**e respect envers la diversité de notre collectivité et notre milieu de travail, et de la primauté du droit
- F**aire preuve d'un travail d'équipe en coopération et en collaboration auprès de la collectivité et entre nous

VALEUR CENTRALE —

La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe

Priorités du plan directeur 2010-2012

Service, excellence et éthique

Sous un thème global, **Service, excellence et éthique**, le plan directeur identifie 17 buts et 57 objectifs clés, groupés au sein de quatre priorités stratégiques. Ces dernières guideront les directions à venir et qui représentent les secteurs de concentration et de responsabilité organisationnelle du Service de police d'Ottawa pour les trois prochaines années.

- » **Réduire, enquêter et prévenir le crime**
- » **Investir en nos gens**
- » **Renforcer les partenariats et rehausser l'interopérabilité**
- » **Approfondir l'éducation du public, son engagement et sa mobilisation**

Ces priorités ne sont pas fixes et les actions, les résultats et les initiatives du plan directeur vont continuer à évoluer pour demeurer au fil des changements qui s'opèrent dans la communauté et pouvoir répondre aux changements ayant lieu aux niveaux de notre collectivité, des lois, de la technologie et des activités criminelles. Considérées ensemble, elles aideront le

Service de police d'Ottawa à livrer avec efficacité des services policiers aux résidents dans l'esprit de sa valeur centrale, «**La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe.**» Le plan directeur fait aussi appel à 3 éléments fondamentaux, soit le **service, l'excellence et l'éthique** qui lui serviront de guide au plan organisationnel.

Essentiellement, le *Plan pour un Ottawa plus sûr* parle de bâtir un meilleur service de police pour demain. Il s'agit pour nous d'assumer nos responsabilités tout en maintenant un équilibre entre les attentes de la collectivité à cet égard et les capacités financières et des ressources qui sont à notre portée.

Il est évident que l'on ne saurait y arriver tout seuls. Nous devons tendre la main à la collectivité et maximiser les ressources communautaires; éduquer, engager et mobiliser notre collectivité, nos partenaires municipaux et d'autres organismes policiers à nous aider pour rehausser la sûreté de notre communauté.

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

Nous devons innover, prendre des risques et continuellement rechercher les occasions d'offrir aux résidents d'Ottawa un service policier de la plus grande qualité possible. Nous allons continuer à renforcer notre investissement en notre personnel présent et futur pour faire en sorte que nos membres disposent de la technologie, des outils et des ressources nécessaires pour répondre aux appels à l'aide de la collectivité, pour la prévention et la réduction du crime et pour l'application de la loi.

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

photo par Bryan McNally



Des agents de la police d'Ottawa en uniforme de cérémonie.

gracieuseté d'un membre de la communauté.



Un agent de police d'Ottawa aide un jeune garçon lors de la flottille de la Journée nationale des Autochtones.

Au long de la durée de vie du Plan pour un Ottawa plus sûr, le Service de police d'Ottawa répondra aux besoins de la collectivité en vertu des principes fondamentaux de l'excellence, de la qualité du service et du travail policier responsable. Ce plan directeur vise à assurer que la communauté soit *plus sûre demain qu'elle ne l'est aujourd'hui, en disposant les bonnes personnes au bon endroit au bon moment, posant les bons gestes.*

Tableau 3: Le Plan pour un Ottawa plus sûr d'ici 2012

La planification pour une ville plus sécuritaire d'ici 2012

...Plan directeur 2010 - 2012 du Service de police d'Ottawa

Loi sur les services policiers et normes sur leur pertinence — Besoins et attentes communautaires
Services de police communautaires et résolution de problèmes

Service – Excellence – Éthique

Vision, mission, valeurs

Vision, mission, valeurs

Réduire, enquêter et prévenir le crime

Investir dans nos gens

Approfondir l'éducation du public, son engagement et sa mobilisation

Renforcer les partenariats et rehausser l'interopérabilité

Communauté

Plans opérationnels annuels

Mesures et résultats liés au rendement, comptes rendus du rendement

La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe

Réduire, enquêter et prévenir le crime

La Police d'Ottawa a mis en œuvre un modèle de prestation de services qui mise sur la réduction et la prévention du crime et sur les enquêtes criminelles par l'entremise de partenariats de résolution des problèmes à l'échelle des quartiers. Des appuis et des investissements critiques à l'égard de l'analyse de la criminalité, des partenariats avec la communauté, la prévention du crime, l'éducation et le déploiement des ressources adéquates pour aborder le crime et la sûreté sont tous des clés du succès.

En adoptant une approche collaborative envers les résidents, les partenaires du domaine judiciaire, des services sociaux, du logement, de la santé et les autres organismes d'application de la loi, la Police d'Ottawa pourra se concentrer sur ses responsabilités policières essentielles, en ajoutant un accent organisationnel sur cinq secteurs-clés qui sauront répondre aux préoccupations de la collectivité et rehausser sa sûreté:

- » La prévention et la réduction du crime juvénile par des activités d'intervention précoce et de détournement
- » Soutenir et venir en aide aux victimes, réduisant leur persécution et re-persécution
- » Investissements au niveau de la technologie et en des initiatives appuyant le travail policier axé sur le renseignement
- » Revoir les fonctions d'enquête en vue d'atteindre un taux de résolution optimal des affaires criminelles
- » Appréhender les contrevenants prolifiques et cibler les secteurs prioritaires

La Police d'Ottawa mettra l'accent sur la prestation d'une approche de prévention du crime intégrée, en collaboration étroite avec ses partenaires communautaires pour appuyer et améliorer les services offerts au niveau de l'intervention et du détournement auprès des jeunes. Son objectif est d'empêcher les jeunes de se mêler à des activités criminelles, et s'ils devraient le devenir, d'assurer, aux jeunes et à leur famille, la disponibilité d'appuis pertinents. Ces initiatives aideront à empêcher et diminuer le crime chez les jeunes au sein de notre collectivité en appuyant le travail entrepris par la Stratégie sur la jeunesse de la Ville d'Ottawa et notre collaboration continue auprès de nos partenaires en prévention du crime.



photo par Bryan McNally

Des agents de la Police d'Ottawa patrouillent à bicyclette.

BUT

- 1.0 Rehausser les capacités organisationnelles et les partenariats appuyant une réponse efficace et cohérente par l'intervention et le détournement précoces, afin de prévenir et de réduire la criminalité chez les jeunes

OBJECTIFS

- 1.1 Mettre au point et en œuvre un système de première pour les parents, les avisant des cas où leurs enfants ont affaire à la police dans des situations à risques élevés, évoquant la possibilité éventuelle d'un penchant criminel ou d'une persécution.
- 1.2 Mettre au point et en œuvre un processus pour reconnaître les jeunes à risques ou à risques élevés affichant des comportements et les aiguiller vers des programmes et des appuis communautaires.
- 1.3 Accroître la capacité à traiter un plus grand nombre de cas de jeunes mêlés au crime par la voie du présent programme national d'intervention et de déjudiciarisation et engager de nouveaux partenaires.

- 1.4 Offrir aux proches de membres connus ou soupçonnés de bandes de rues un soutien pour les aiguiller vers des programmes et des appuis communautaires.
- 1.5 Accroître la capacité de la communauté en préconisant la création de programmes communautaires répondant aux besoins des jeunes à risques ou à risques élevés.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Créer un outil et des procédures de sélection
- » Accroître le nombre de personnes orientées par la voie du Programme d'intervention et de déjudiciarisation
- » Accroître le nombre d'orientations communautaires auprès des familles de membres connus de bandes de rue
- » Étudier et documenter les failles au niveau des programmes et activités policières pour les jeunes
- » Identifier les options existantes en matière de programmes communautaires de justice réparatrice pour les jeunes

Le SPO et la collectivité ont identifié l'aide aux victimes comme étant une forte priorité. En réponse à l'évolution du profil démographique, soit une diversité croissante et une population vieillissante, le Service de police d'Ottawa œuvrera avec ses partenaires communautaires, comme Service aux victimes d'Ottawa, pour améliorer l'aide aux victimes et aux secteurs vulnérables de la population par le soutien, l'information, l'aiguillage et l'éducation. Un travail préliminaire a été entrepris par le programme multi-organisme de coordination de l'aide aux victimes (CVAP) et le Projet de rehaussement des services d'enquête criminelle.

BUT

- 2.0 Améliorer l'aide aux victimes et aux secteurs vulnérables de la population par le soutien, l'information, l'aiguillage et l'éducation.

OBJECTIFS

- 2.1 Établir des critères pour assurer une intervention rapide, pertinente et sensible face aux besoins des victimes.
- 2.2 Améliorer l'offre des services aux secteurs vulnérables de la population, qui comprend les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les femmes, les invalides, et la communauté diverse.

- 2.3 Renforcer les partenariats existants et en établir d'autres pour que la Police d'Ottawa soit mieux en mesure d'offrir aux victimes un service de qualité.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Achèver le programme de coordination de l'aide aux victimes (CVAP)
- » Accroître la satisfaction du public, mesurable au moyen des résultats des sondages
- » Évaluer les partenariats de service aux victimes et faire un rapport

À titre d'organisme axé sur le renseignement, la Police d'Ottawa continuera à étudier les initiatives et les technologies disponibles en vue d'améliorer la collecte, l'analyse et le partage de l'information à travers l'organisation.

BUT

- 3.0 Améliorer notre capacité de collecte, d'analyse et de partage de l'information pour faciliter une approche axée sur le renseignement.

OBJECTIFS

- 3.1 Mettre au point des stratégies et des outils notre capacité à échanger des renseignements pertinents avec la collectivité et nos partenaires externes.
- 3.2 Mettre au point des processus et optimiser la technologie afin de faciliter l'analyse, la diffusion et la retenue de l'information et du renseignement à l'échelle de l'organisation.
- 3.3 Mettre au point des outils et de la formation pour que les membres disposent des connaissances et des compétences essentielles à la collecte de données pouvant générer de précieux renseignements.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Mettre au point une stratégie et des outils pour améliorer l'échange de l'information et du renseignement
- » Étudier et mettre en œuvre une solution pour analyser, diffuser et retenir l'information et le renseignement à l'échelle de l'organisation
- » Mettre au point des outils et des programmes de formation axés sur le renseignement

Le Service de police d'Ottawa fera l'examen de ses fonctions d'enquête, se donnant l'objectif d'atteindre un taux optimal de résolution. De plus, il aidera à contrôler et à communiquer cet étalon de rendement. Le Solvency Project sera le mécanisme principal de cette revue, appuyé par les efforts du Projet de rehaussement des services d'enquête criminelle.

BUT

- 4.0 Étudier et mettre en œuvre des meilleures pratiques en matière d'enquête criminelle en vue d'atteindre un taux optimal de résolution des crimes

OBJECTIFS

- 4.1 Analyser la charge de travail d'enquête et mettre au point des outils pouvant aider à atteindre un taux optimal de résolution des crimes.
- 4.2 Identifier les lacunes et employer la technologie pour améliorer l'efficacité en matière de résolution des crimes.
- 4.3 Établir, approuver et mettre en œuvre des procédures d'opération normalisées pour les unités d'enquête pour assurer que les efforts soient concentrés sur des crimes ayant un facteur de solubilité élevé.
- 4.4 Mettre au point des stratégies de communication interne et externe claires et offrant un contexte qui explique les résultats et les taux de résolution des enquêtes.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Achèver, approuver et mettre en œuvre des recommandations du *Solvency Project*
- » Achèver, approuver et mettre en œuvre des recommandations du Projet de renforcement des services d'enquête criminelle
- » Utiliser les outils de communication existants pour faire rapport sur la résolution des crimes

La Police d'Ottawa adoptera une approche d'application de la Loi axée sur le renseignement en vue de prévenir, de décourager et de réduire la criminalité dans la collectivité. Diverses approches et stratégies seront mises en œuvre afin de cibler les secteurs fortement touchés par le crime et les contrevenants prolifiques et prioritaires, pour qu'ils rendent compte de leurs actes.



Descente de police ciblant le trafic de la drogue au niveau de la rue.

BUT

- 5.0 Faire usage d'une approche d'application des lois axée sur le renseignement et appuyant le déploiement des ressources afin de cibler les secteurs et les contrevenants prioritaires pour diminuer et prévenir le crime.

OBJECTIFS

- 5.1 Accroître les heures de patrouille proactive des agents.
- 5.2 Mettre au point et en œuvre des stratégies d'application de la loi et des outils de renseignements afin de cibler les secteurs prioritaires, et les contrevenants prolifiques et prioritaires.
- 5.3 Identifier, contrôler et cibler les contrevenants prioritaires.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Mettre au point et en œuvre des stratégies d'application pour cibler les secteurs prioritaires, ainsi que les contrevenants prolifiques et prioritaires
- » Mettre en œuvre des procédures visant à accroître les heures de patrouille proactive des agents
- » Identifier, suivre et cibler les contrevenants prioritaires

photo par Wayne Cuddington/Ottawa Citizen.
Reproduite avec permission.

Investir en nos gens

Un investissement continu visant l'appui et le développement des membres du Service de police d'Ottawa fut désigné par la Commission de services policiers d'Ottawa et la haute direction du SPO comme étant prioritaire pour décider des directions stratégiques du Plan directeur 2010-2012.

Les thèmes du recrutement, du maintien, du mentorat, de la formation, de l'éducation, du développement de carrière et de la diversité au niveau du recrutement et de la promotion furent identifiés grâce à une gamme de suggestions tirées des séances «Parlons-en», de l'enquête sur l'environnement 2009, des sondages à l'interne et à l'externe ainsi que par le Comité d'intervention policière et communautaire (CIPC) et les mises à jour *Employeur de Choix*. Toutes ces suggestions furent rassemblées pour mettre au point les quatre buts et leurs objectifs connexes qui sauront augmenter la capacité interne de croissance et d'amélioration du Service de police d'Ottawa.

Même si l'organisation a mis en œuvre un outil de revue du rendement, le système de gestion du rendement doit évoluer et inclure l'obligation de rendre compte des superviseurs comme des membres. Pour qu'elle puisse croître, la gestion du rendement doit disposer de compétences transférables à d'autres processus du SPO. Les membres doivent être mieux disposés à recevoir la critique comme les éloges, et les superviseurs doivent avoir accès à de l'information sur les membres pour en arriver à mieux comprendre leurs employés.

BUT

- 1.0 Mettre au point des stratégies de gestion du rendement pour permettre aux superviseurs de mieux former leur personnel.

OBJECTIFS

- 1.1 S'assurer que tout le personnel du Service de police d'Ottawa soit formé à donner et recevoir la rétroaction pour faciliter la gestion du rendement.
- 1.2 Créer un dossier mobile du personnel.
- 1.3 Passer en revue toutes les compétences organisationnelles et les relier au développement du personnel par tous les processus et les systèmes du Service de police d'Ottawa.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Mettre au point des normes de cours et mettre en œuvre une formation reliée à la rétroaction reliée au rendement
- » Mettre en œuvre un système électronique de dossiers du personnel
- » Faire une revue des présentes compétences du Service de police d'Ottawa



photo par Bryan McNally

Cérémonie de graduation des recrues de la Police d'Ottawa.

La formation et le développement doivent débuter dès l'embauche d'un employé. Ils doivent être constants et volontaires. Pour être utiles à la formation, les plans et les buts individuels doivent être actuels, requis et documentés.

BUT

- 2.0 Établir des normes et des attentes de formation et de développement à l'usage des programmes organisationnels et de l'éducation individuelle.

OBJECTIFS

- 2.1 Mettre au point un programme d'orientation et de directives pour le Service de police d'Ottawa et comptant des orientations propres aux sections.
- 2.2 Mettre en œuvre des plans de développement individuel dans le cadre du programme de revue du rendement.
- 2.3 Offrir un cadre d'entraînement des employés qui reconnaît les besoins de l'organisation et sert au développement des deux partenaires.
- 2.4 Passer en revue et réviser les outils de formation afin d'assurer son actualité et sa pertinence face à la diversité, l'éthique et l'excellence du service.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Mettre au point un programme d'orientation pour le Service de police d'Ottawa. Mettre au point des normes et des horaires pour des programmes d'orientation adaptés aux sections individuelles
- » Mettre au point un cadre et des normes pour régir l'interaction entre les employés et les gestionnaires pour faciliter la création d'un plan de développement individuel
- » Mettre au point un cadre d'accompagnement des employés œuvrant dans le contexte de la stratégie de développement des qualités de meneur
- » Passer en revue le matériel de formation actuel du Service de police d'Ottawa

De nombreux membres se prévalent de formation des qualités de meneur et autres occasions de développement des compétences. On note un manque de constance au sein du processus décisionnel quant à l'appui à accorder aux présents programmes et cours de développement des qualités de meneur et autres occasions développementales. Une base de données faisant état des occasions disponibles et de la marche à suivre pour s'en prévaloir devrait être créée pour assurer une constance et le rendement de l'investissement.

BUT

- 3.0 Établir une stratégie de développement des qualités de meneur.

OBJECTIFS

- 3.1 Revoir les outils de développement des qualités de meneur auxquels les membres du Service de police d'Ottawa ont accès, identifier toute lacune et créer un cadre interne de développement à cet égard.
- 3.2 Établir une stratégie visant à apporter un appui financier au développement académique externe et créer des directives quant à l'accès à l'éducation extérieure.
- 3.3 Officialiser un programme de mentorat comprenant des critères, des buts et des rapports.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Passer en revue les présents cours de développement des qualités de meneur offerts au sein du Service de police d'Ottawa
- » Établir des critères et un mécanisme de soutien financier de l'éducation externe
- » Créer un programme de mentorat formel

Pour appuyer le recrutement, la fidélisation et le développement du talent du personnel, le Service de police doit obtenir l'engagement des groupes communautaires et des comités consultatifs. La planification de succession doit être en place afin d'encourager le recrutement, le développement de nos membres, et fidéliser le personnel assermenté et civil qui désire se déplacer dans l'organisation.

BUT

- 4.0 Soutenir le recrutement, la retenue et le développement.

OBJECTIFS

- 4.1 Renouveler les rôles et les objectifs de nos partenaires externes quant à leur appui de l'approche et du recrutement.
- 4.2 Établir une commission consultative «Employeur de choix» pour favoriser des pratiques et un processus positif de recrutement et de fidélisation du personnel.
- 4.3 Créer une stratégie de planification de succession présente à tous les niveaux de l'organisation afin d'y guider et d'y promouvoir la succession.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Mettre à jour la charte des activités de CIPC et toutes autres ressources externes touchant au projet d'approche et de recrutement
- » Établir une commission consultative «Employeur de choix» et lui confier un mandat
- » Créer une politique de planification de la succession pour les agents de niveau supérieur et les membres assermentés et civils

Renforcer les partenariats et hausser l'interopérabilité

L'environnement où nous vivons a grandement évolué. En conséquence, le Service de police d'Ottawa reconnaît les avantages de collaborer avec de nombreux groupes et organismes communautaires, ainsi qu'une gamme d'organisations professionnelles, de partenaires municipaux, provinciaux et fédéraux et d'organismes policiers de tous les plans dans la Ville d'Ottawa. Une telle coopération est nécessaire pour assurer que les droits, les existences, les biens et les communautés de la population se retrouvent plus en sûreté demain qu'aujourd'hui.

Le Service de police d'Ottawa protégera la sûreté publique en assurant, lors d'événements prévus ou imprévus, les services essentiels ainsi qu'une réponse intégrée par l'Opération INTERSECT et autres partenariats, ainsi que par la mise au point de la Planification de la continuité des opérations. En vue d'appuyer ces initiatives, le SPO continuera à mettre l'accent sur la coordination d'une approche d'évaluation organisationnelle des risques et menaces qui saura améliorer la communication et le partage de l'information.

BUT

- 1.0 Mettre en valeur le partage de l'information et du renseignement pour assurer l'actualité de l'information et appuyer la prise de décision et une réponse intégrée aux niveaux changeants de risque et de menace à la sûreté publique de Région de la capitale nationale.

OBJECTIFS

- 1.1 Élargir et mettre en valeur l'Opération INTERSECT pour une collaboration continue, une planification et une réponse intégrées face à tous les incidents à risque et les événements majeurs dans la Région de la capitale nationale.
- 1.2 Coordonner un modèle d'évaluation organisationnelle des risques et menaces, des outils et des protocoles pour les activités fondées sur les événements et incidences.
- 1.3 Mettre en valeur la gestion du risque du Service de police d'Ottawa par l'étude et l'évaluation des pratiques et programmes opérationnels existants.
- 1.4 Pour mettre en œuvre le cadre de Planification de la continuité des opérations du Service de police d'Ottawa pour assurer la prestation de services essentiels lors d'une interruption de service prévue ou imprévue, une grande urgence ou une catastrophe, en collaboration avec la Ville, nos partenaires policiers et les services d'urgence.



photo par Bryan McNally

La Police d'Ottawa participe à l'événement Opération INTERSECT.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Mettre au point et en œuvre des outils organisationnels d'évaluation du risque et des menaces qui appuient l'Opération INTERSECT
- » Mettre au point un modèle organisationnel de gestion du risque
- » Mettre au point une Planification de la continuité des opérations, en collaboration avec la Ville d'Ottawa et autres partenaires policiers et des services d'urgence

Pour améliorer notre communication avec nos partenaires, avec la collectivité et à l'interne, nous devons promouvoir une culture de communication ouverte, de partage de l'information. Nous serons alors mieux placés pour sensibiliser et informer la collectivité quant à la manière dont le Service de police d'Ottawa répond aux divers appels de service que nous recevons.

BUT

- 2.0 Mettre au point un réseau de communication interne et externe afin d'améliorer la collecte du renseignement et le partage de l'information avec la collectivité, la Ville d'Ottawa, les services d'urgence et les organismes policiers.

OBJECTIFS

- 2.1 Mettre au point des stratégies et des outils pour mettre en valeur les communications internes et le partage du renseignement.
- 2.2 Mettre au point une stratégie et des outils de communication connexes pour aider la collectivité à contacter plus efficacement le Service de police d'Ottawa au sujet de renseignements et de ressources.
- 2.3 Mettre au point des stratégies et des outils visant à promouvoir le succès et la fierté envers les réalisations.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Achever, approuver et mettre en œuvre des recommandations du Projet de rehaussement des services d'enquête criminelle
- » Étudier les meilleures pratiques et mettre en œuvre une stratégie éducative pour aider la collectivité à contacter plus efficacement le Service de police d'Ottawa au sujet de renseignements et de ressources
- » Mettre au point une stratégie et des outils visant à promouvoir le succès et la fierté envers les réalisations des membres

gracieuseté d'un membre de la communauté.



Des membres du Service de police d'Ottawa participent au programme *Canoe for Kids* du camp Christie Lake Kids.

Le Service de police d'Ottawa apprécie l'honnêteté, l'éthique, l'obligation de rendre compte, le respect et le travail d'équipe. Ces valeurs essentielles guident le Service de police d'Ottawa dans ses agissements au sein d'une communauté en évolution démographique, qui devient de plus en plus variée et multi-culturelle. Par des partenariats avec diverses communautés et groupes, et en collaborant avec d'autres partenaires, au plan interne comme externe, le Service de police d'Ottawa fera en sorte que les droits, les vies, les biens et les communautés des gens soient en sûreté et en sécurité.

Au cours des trois prochaines années, le Service de police misera sur des partenariats avec des groupes communautaires, et d'autres organismes professionnels pour soutenir et combler nos besoins opérationnels croissants. Le dialogue avec nos partenaires se doit d'être continu pour permettre la croissance et des avantages réciproques. Nous allons continuer à bâtir nos programmes (c. à-d. CIPC, Programme de drapeau et banderoles) qui aident à rapprocher la police et la collectivité pour promouvoir une culture de compréhension et de respect mutuels. Ces relations traceront la voie vers le recrutement et la prestation d'un service à la fois juste et transparent face aux besoins variés de la collectivité dont nous sommes au service.

BUT

- 3.0 Élargir et rehausser les partenariats communautaires durables qui encouragent l'interaction positive et le dialogue continu en vue de combler les besoins communautaires et opérationnels.

OBJECTIFS

- 3.1 Documenter les cadres et protocoles de partenariat existants avec les groupes, les prestataires et les organismes de services d'urgence partenaires.
- 3.2 Tirer le meilleur parti des occasions découlant des partenariats, dont les initiatives de formation communes, les exercices pratiques, les séances de planification commune et l'amélioration des protocoles pour mieux réagir aux événements prévus ou imprévus.
- 3.3 Assurer la continuité et la durabilité des partenariats communautaires et opérationnels.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Dresser l'inventaire des partenariats existants et en étudier les failles
- » Aligner les partenariats avec les objectifs du Plan directeur du Service de police d'Ottawa
- » Mettre au point des outils et des approches visant à accroître nos capacités au sein de la communauté

photo par Michael Houston



Une discussion sur les enjeux relatifs à l'accessibilité avec un bénévole communautaire.

Au cours des trois prochaines années, le Service de police optimisera ses partenariats avec des groupes communautaires, des organismes d'accessibilité et la Ville d'Ottawa pour créer un service de police accessible et conforme aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

BUT

- 4.0 Optimiser les partenariats pour créer un service de police accessible et conforme aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

OBJECTIFS

- 4.1 Oeuvrer en partenariat avec le Bureau de l'accessibilité de la Ville d'Ottawa et le Comité consultatif sur l'accessibilité pour partager connaissances, ressources et programmes de formation afin de mettre en place les normes de la Loi sur l'accessibilité au sein des cinq secteurs suivants: service à la clientèle, environnements construits, communications et information, emploi et transport.
- 4.2 Optimiser les partenariats avec les groupes et organismes sur l'accessibilité pour appuyer l'éducation et les campagnes, les programmes et les initiatives de sensibilisation à l'égard des personnes handicapées en matière de services policiers et de criminalité.
- 4.3 Bâtir la capacité organisationnelle de soutenir la mise en œuvre des plans et initiatives d'accessibilité du service de police.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Mettre au point un plan et une stratégie pour l'accessibilité
- » Mettre au point une approche d'implantation des normes LAPHO par phases
- » Identifier, mettre au point et optimiser les occasions de partenariat

Approfondir l'éducation du public, son engagement et sa mobilisation

Rehausser l'action communautaire et l'éducation et la mobilisation du public permettra à chacun des membres de l'organisation et de la collectivité de vivre la valeur centrale du Service de police d'Ottawa, **La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe**. Ottawa sera plus en sûreté demain qu'elle ne l'est présentement quand la police et la collectivité sauront travailler ensemble, s'offrant un soutien mutuel de la vision commune d'une communauté plus sûre pour tous.

D'un côté, il est crucial que chaque membre de l'organisation participe à l'éducation et à l'engagement quotidien de la collectivité. De l'autre, celle-ci doit être bien informée et jouir d'une relation avec le service de police, éléments essentiels à sa capacité de mobilisation face aux problèmes locaux et à l'échelle municipale.

Chacun des éléments de l'organisation, des agents de première ligne au soutien civil, en passant par les techniciens, est un ingrédient essentiel à la réussite d'un service de police. Dotée de dirigeants compétents et éclairés, l'organisation peut œuvrer envers les objectifs communs de l'éducation, l'engagement et la mobilisation du public. Comment le Service de police d'Ottawa en est-il arrivé là? Les mesures suivantes profiteront des succès des présentes initiatives d'éducation et d'engagement pour assurer que le Service de police d'Ottawa soit à la hauteur des attentes de la collectivité.

Pour que le travail policier soit efficace, la sensibilisation du public est essentielle. Si la collectivité ne comprend pas le pourquoi et le comment de notre travail, elle sera encore moins disposée à appuyer nos activités.

BUT

- 1.0 Évaluer et mettre au point des priorités concernant la sensibilisation du public pour chacune des divisions et accroître l'éducation au sujet des services de police et de leur structure lorsque avantageux.

OBJECTIFS

- 1.1 Établir et appuyer la prestation des priorités de sensibilisation du public par la voie de l'expertise des sections spécialisées et des agents de première ligne.
- 1.2 Mettre au point une stratégie de sensibilisation du public au sujet du Service de police d'Ottawa et un plan de mise en œuvre.
- 1.3 Revoir et renouveler la campagne d'éducation publique «*Le bon appel au bon endroit!*» pour s'assurer que le public sache *quand* et *pourquoi* appeler la police.

- 1.4 Examiner et essayer les technologies nouvelles et émergentes afin d'identifier celles qui peuvent être utiles aux efforts de sensibilisation et d'engagement du public.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Mettre au point une stratégie d'éducation publique et un plan de mise en œuvre
- » Revoir et renouveler la campagne d'éducation publique «*Le bon appel au bon endroit!*» pour s'assurer que le public sache *quand* et *pourquoi* appeler la police
- » Examiner les technologies nouvelles et émergentes pour appuyer la sensibilisation du public

Dès que les communautés sont sensibilisées et renseignées au sujet d'une ville d'Ottawa plus en sûreté, on peut les engager de façons significatives et pratiques. L'engagement se manifeste de plusieurs façons. Certaines d'entre elles sont proactives. D'autres sont réactives. À travers leur engagement, les communautés se mobilisent et collaborent aux partenariats et aux mesures qui bâtissent une ville saine et sûre.

BUT

- 2.0 Reconnaître et appuyer la valeur de l'engagement communautaire au niveau des sections spécialisées et de première ligne.

OBJECTIFS

- 2.1 Réviser et élargir le système des récompenses et de la reconnaissance des membres afin d'inclure les «bâtisseurs communautaires».
- 2.2 Mettre au point des occasions relationnelles et de formation pertinentes pour permettre aux membres du Service de police d'Ottawa de participer aux activités d'engagement communautaire.
- 2.3 Désigner et mesurer les répercussions prévues de la part d'activités d'engagement communautaire particulières.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Réviser et élargir le système de récompenses et de reconnaissance à l'égard des membres
- » Mettre au point des indicateurs de rendement afin de mesurer les répercussions des activités d'engagement communautaire

La mobilisation est un aspect pratique du travail policier au Canada. La police ne peut être partout à la fois et disponible en tout temps. Le bon travail policier nécessite une collectivité engagée et mobilisée. Nous avons besoin d'une collectivité prête à agir et à faire sa part en matière de prévention et de résolution du crime.

BUT

- 3.0 Mobiliser les communautés autour des questions policières prioritaires, dont la réduction de la violence familiale et chez les jeunes, une approche positive envers les jeunes, la réduction du crime relié à la drogue et la prévention du crime par la voie d'initiatives de développement social.

OBJECTIFS

- 3.1 Revoir et renouveler les activités de mobilisation communautaire pour s'assurer qu'ils s'alignent avec les buts opérationnels du plan directeur.
- 3.2 Mettre au point des occasions de formation adéquates et qui appuient le personnel de première ligne et des sections spécialisées et incitent les membres de la collectivité à participer et à collaborer aux activités de mobilisation communautaire. La formation miserait sur les aptitudes de présentation, de planification d'événements, d'art oratoire, de relations avec les médias, et sur des techniques d'approche et des méthodes pour mériter la confiance et résoudre des problèmes au sein d'un environnement communautaire.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Revue complète des activités de mobilisation communautaire
- » Mettre au point et en œuvre une formation pour appuyer les activités de mobilisation communautaire

BUT

- 4.0 Aligner les efforts d'éducation, d'engagement et de mobilisation du Service de police d'Ottawa avec ceux de la Ville d'Ottawa et ses organismes partenaires, et relier les activités aux opérations.



photo par Bryan McNally

Partenariats à l'œuvre, favoriser le dialogue et l'interaction avec la communauté.

OBJECTIFS

- 4.1 Mettre au point une stratégie et des outils de communication connexes, à l'intention des superviseurs, et qui les tiendront au fait du travail des agents de première ligne et des sections spécialisées travaillant aux initiatives d'éducation, d'engagement et de mobilisation.
- 4.2 Mettre au point des stratégies permettant aux agents de première ligne d'assister aux événements communautaires et d'y consacrer du temps dans le cadre de leur devoir.
- 4.3 S'assurer que les initiatives de division et de quartier au sein des divisions de patrouille s'alignent au *cadre de développement communautaire de la ville d'Ottawa* et aux Plans stratégique 2010-2012 de Prévention du crime Ottawa.
- 4.4 Passer en revue les plans opérationnels des divisions et les relier si possible avec des groupes partenaires pour appuyer les priorités des initiatives établies de sensibilisation du public et de mobilisation communautaire.

MESURES À PRENDRE ET INDICATEURS DE RÉUSSITE

- » Mettre au point une stratégie et des outils de communication pour appuyer les priorités d'éducation du public et les efforts de mobilisation communautaire à travers l'organisation

Des outils et des stratégies qui appuient le plan

Plusieurs stratégies-clés à l'échelle de l'organisation sont alignées et appuient la mise en œuvre des directives stratégiques, des buts et des objectifs énumérés dans le Plan directeur.

Plan des technologies de l'information

Le Plan stratégique des technologies de l'information remplit un rôle crucial par son appui du Plan directeur. En particulier, l'accent est mis sur des investissements stratégiques en matière de technologies de l'information afin d'appuyer le travail policier de première ligne, et pour accroître l'efficacité du soutien apporté aux opérations policières. Une gouvernance efficace des décisions reliées aux technologies de l'information est importante pour que ces investissements soient d'une valeur à long terme pour l'organisme.

Plan stratégique des installations

Le Plan stratégique des installations détermine les exigences présentes et éventuelles d'hébergement du SPO, ayant considéré les répercussions de la croissance de la population sur l'utilisation efficace des présentes installations quant au soutien des activités policières.

Plan financier à long terme et budget annuel

Devant composer avec des pressions constantes, d'ordre budgétaire et de financement, au niveau de la Ville d'Ottawa, le Service de police d'Ottawa continue à rechercher des efficacités de coût tout en s'assurant que les besoins de la collectivité, en matière de services policiers, soient comblés. Les priorités et les initiatives stratégiques identifiées dans le Plan directeur 2010-2012 sont des composantes-clés des budgets annuels. Le budget pour 2010 a affecté 500 000\$ à l'usage des initiatives du plan directeur. Les prévisions budgétaires pour 2011 et 2012 ont désigné 650 000\$ par année, garantissant que les buts, les objectifs, les mesures et les initiatives du plan d'affaires seront appliqués. La mise en œuvre de ces initiatives se fait sous réserve de son approbation par la Commission de services policiers d'Ottawa selon la disponibilité des fonds nécessaires, déterminée dans le cadre des budgets annuels.

photo par Clint Eastop



Nouvel édifice des patrouilles du District ouest situé au 211 de la promenade Huntmar.

Mise en œuvre, rapport et suivi

Le Service de police d'Ottawa est d'avis que l'un des plus puissants mécanismes de reddition des comptes provient d'une compréhension du rendement: le mesurer, le suivre, le rapporter.

Au cours des dix dernières années, la Police d'Ottawa a pris part à de nombreuses initiatives d'étalonnage à l'échelle provinciale et nationale. Elle s'est aussi investi en matière de la collecte, du suivi et de la publication de divers indicateurs reliés au rendement: la satisfaction, les préoccupations et les priorités de la collectivité, la persécution, la peur face au crime, le sentiment de sûreté, les temps d'intervention lors d'urgences, les taux de criminalité et l'indice de gravité du crime, le volume des appels, le taux de résolution, les accusations et les plaintes et priorités du public.

Le cadre de suivi du rendement de la Police d'Ottawa repose sur les bases du précieux travail réalisé par le Comité consultatif de mesure du rendement (qui comptait des représentants de la Commission de services policiers d'Ottawa, du domaine des

affaires, de groupes communautaires, du milieu universitaire et des cadres supérieurs du Service de Police). Il a collaboré à une vaste gamme d'indicateurs pertinents aux citoyens d'Ottawa, à divers ordres du gouvernement et aux normes et pratiques de la police.

Le tableau suivant identifie certaines composantes-clés de rendement du cadre, ainsi que des mesures d'optimisation des ressources, d'efficacité et d'efficacité.

Pour appuyer le cadre organisationnel de suivi du rendement, le Plan directeur comporte des indicateurs de rendement permettant de contrôler et de suivre le progrès en direction des objectifs énoncés.

Réunies, les données sur le rendement nous aideront à communiquer clairement avec les citoyens, les élus, les partenaires, les parties prenantes, et avec nos membres.

Tableau 4: Cadre de suivi du rendement

Cadre de suivi du rendement (Aligné au Plan directeur du Service de police d'Ottawa)

MESURES COMMUNAUTAIRES

- Sûreté et sécurité publiques
- Plaintes du public
- Crime et persécution
- Responsabilité du contrevenant
- Utilisation des ressources
- Qualité de vie
- Satisfaction

MESURES DE LA DIRECTION

- Gestion de la main-d'œuvre
- Rapports financiers
- Heures supplémentaires ou en cour
- Rapports d'état trimestriels
- Gestion du risque à l'entreprise
- Projets spéciaux
- Sécurité routière

MESURES OPÉRATIONNELLES

- Révue et réponse opérationnelle au crime
- Analyse de la criminalité et du renseignement
- Normes de service
- Étalons du rendement
- Renseignements d'entreprise

Remerciements

Des remerciements sincères sont adressés aux nombreuses personnes qui ont collaboré à la mise au point du Plan directeur 2010-2012, dont:

- » Les citoyens d'Ottawa qui ont participé aux consultations communautaires «Parlons-en» et ceux qui ont rempli le sondage public 2008 sur les services policiers
- » Les nombreux citoyens, parties prenantes communautaires, conseillers municipaux et partenaires policiers et communautaires qui ont offert des suggestions
- » Les membres du SPO qui ont fait part de leurs questions et de leurs préoccupations au long du processus, et ceux qui ont rempli le sondage 2009 des membres
- » Les membres de la Commission de services policiers d'Ottawa pour leurs conseils, leurs suggestions et leurs directives lors du processus de planification d'affaires
- » Les co-meneurs de l'équipe de projet du plan directeur, et les nombreux participants aux sous-comités dont les précieuses idées et suggestions ont aidé à bâtir le plan.



photo par Bryan McNally

Un membre de la communauté lors d'une activité café-causerie « Parlons-en ».



photo par Bryan McNally

Dessin d'un jeune de 12 ans illustrant comment les jeunes perçoivent une Ville d'Ottawa sûre.