

Sondage public 2008 sur les services policiers
Un rapport de COMPAS préparé pour le Service de police d'Ottawa



COMPAS inc.
Opinion publique et recherche
sur les besoins de la clientèle

Rapport sur les faits saillants

Rapport sur les faits saillants

Objectif

- Ce document fait état des conclusions d'un sondage postal commandé par le Service de police d'Ottawa (SPO) et effectué auprès d'un échantillon représentatif d'environ 2 500 résidents de la ville d'Ottawa et dont le travail sur le terrain fut complété en janvier 2009.
- Le SPO distribua le formulaire du sondage public 2008 dans 7 217 ménages choisis selon leur code postal, soit 304 dans chacun des 23 quartiers. 75 ménages additionnels furent contactés, respectivement, dans Rideau-Vanier, Somerset et Capital afin d'assurer un taux de réponse suffisant au sein de ces quartiers particuliers). Les formulaires remplis furent reçus en décembre et au début de janvier, et ils furent analysés en fonction des niveaux géographiques de secteur, de district, et de quartier.
- Au total, 2 508 individus prirent part au sondage, ce qui représente un taux élevé de réponse, soit 35%. Par convention, les sondages comportant 2 508 répondants sont jugés comme étant précis à plus ou moins 1,9 pourcent, 19 fois sur 20. Ainsi, les références à des «résidents» représentent des réponses extrapolées provenant des tous les résidents au sein des chacune des divisions administratives.
- De plus, le questionnaire 2008 permet les comparaisons entre quartiers, une provision qui ne faisait pas partie des études antérieures du SPO.

Perceptions globales de la criminalité au sein de la Ville d'Ottawa

- Une faible majorité des résidents (52 %) dit que la criminalité n'a pas évolué au cours des trois dernières années, ou qu'elle ne se considère pas suffisamment informée pour répondre à une question à ce sujet. Parmi les autres répondants, ceux qui disent que la criminalité a augmenté surpassent en nombre, d'un facteur de 4 contre 1, ceux qui disent que la criminalité a diminué.
- Notre analyse s'est aussi penchée sur les délits et les conditions sociales particuliers qui causent le plus de soucis aux résidents. **Les délits ou les conditions sociales qui éveillent le plus de soucis sont la présence de drogues et de revendeurs de drogues, la criminalité chez les jeunes, les excès de vitesse, le vol, et l'itinérance.** Les quatre délits et conditions



sociales causant le moins de soucis sont le terrorisme, la prostitution, la mendicité et les manifestations.

- **En comparaison aux soucis reliés à la criminalité dans le quartier, discutés à part, les résidents d'Ottawa mettent plutôt l'accent sur les délits reliés à la violence lorsqu'ils songent à la Ville. Lorsqu'ils songent au quartier, ils mettent plutôt l'accent sur les délits reliés à la propriété.** Cette opinion est plutôt homogène à l'ensemble de la ville. Les résidents du quartier Cumberland semblent signaler un souci plus grand, par rapport aux autres quartiers, au sujet d'une gamme de délits et de conditions: la criminalité juvénile, les excès de vitesse, les vols avec violence, la violence avec armes à feu, les homicides, les délits sur Internet, la violence familiale et le terrorisme. Les résidents de Rideau-Vanier expriment légèrement plus d'inquiétude que les autres au sujet de l'itinérance, de la prostitution et de la mendicité, et moins en rapport aux délits sur Internet et au terrorisme.

Perceptions de la criminalité au sein de leur propre quartier

- **Les Ottavians sont bien moins portés à percevoir la criminalité comme étant en hausse dans leur quartier (20%) que dans l'ensemble de la Ville d'Ottawa (37%).** Un cinquième (20%) d'entre eux perçoivent la criminalité comme étant en hausse dans leur quartier, tandis que 12% la voient comme étant à la baisse. Les autres ne signalent aucun changement ou disent ne pas le savoir. Les perceptions varient peu d'un secteur à l'autre, et certains indices laissent supposer que les résidents du secteur Central Ouest soient un peu plus certains que les autres de la hausse de la criminalité dans leurs quartiers, tout comme il le sont au sujet de la criminalité dans l'ensemble de la ville.
- La vaste majorité des répondants (85%) sont d'avis que leur quartier subit la même la criminalité en proportion égale ou moindre à celle des autres quartiers. Seulement 6% des répondants voient la criminalité comme étant plus forte dans leur propre quartier qu'ailleurs. Les résidents des quartiers ruraux sont particulièrement d'avis que le crime est moins commun dans leurs quartiers que dans ceux des autres. Dans le secteur Central Est, plus d'un quart des résidents estiment que leur quartier subit une plus forte proportion de crime que les autres, et seulement 36% des répondants croient que leur quartier en subit moins. Le profil des perceptions de la criminalité à l'échelle des quartiers se maintient au niveau des secteurs.
- **La quasi-totalité des résidents d'Ottawa s'entend à dire qu'elle se sent en sûreté pour marcher seul, le jour, dans son quartier.** Les résidents du secteur Central Est semblent moins optimistes face à leur sûreté personnelle



Sondage public 2008 sur les services policiers
Un rapport de COMPAS préparé pour le Service de police d'Ottawa

durant la journée; 21% des résidents du Central Est signalent qu'ils ne sentent pas en sûreté ou très en sûreté à pied de jour, en comparaison à 8% pour la ville dans son ensemble. Les résidents de Rideau-Vanier sont aussi parmi les moins enclins à se considérer en sûreté.

- Les niveaux de sûreté perçus chutent lorsqu'on demande aux répondants à quel point ils se sentent en sécurité s'ils doivent marcher seul dans leur quartier après la tombée du jour. 64% des répondants se sentent «très en sûreté» de jour, contre seulement 23% la nuit. Cette opinion est homogène, hormis la tendance chez les résidents ruraux de se sentir moins menacés la nuit, et celle que l'on retrouve chez les résidents des quartiers Central Est et Rideau-Vanier de se sentir moins en sûreté que les autres.
- Le souci le plus répandu parmi les résidents, en matière de criminalité et de condition sociales, concerne la vitesse excessive et la conduite agressive;** 60% des répondants se disent inquiétés par ce souci. Environ 50% des répondants se disent inquiétés par les introductions par effraction (51%), les vols dans les véhicules (49%), le vandalisme (49%) et le vol d'identité (46%).
- Les soucis arrivant au premier rang varient d'un quartier à l'autre.** Les résidents de Rideau-Vanier se disent surtout inquiets au sujet de la présence de drogues et de revendeurs de drogues (69%); à Barrhaven et Somerset, les résidents sont particulièrement soucieux du vandalisme contre les biens, soit à 70% et à 69%, respectivement. Les résidents de Cumberland, de West Carleton-March et de Gloucester-Nepean-Sud rapportent le plus d'inquiétude face aux excès de vitesse et des conducteurs agressifs, à 69%, 52% et 60%, respectivement.
- Lorsque l'on demande aux répondants de classer les cinq raisons principales qui expliquent le mieux leurs soucis face à la criminalité et à la sûreté personnelle dans leur quartier, **deux tiers d'entre eux disent qu'ils n'en sont pas inquiétés.** Parmi ceux qui ressentent ce souci, près de 50% expliquent que la cause principale motivant leur inquiétude est le fait d'avoir, par le passé, été victime d'un acte criminel.

Précautions prises par les résidents

- En conséquence à leurs soucis face au crime, la plupart des répondants prennent des précautions en vue d'assurer leur sûreté personnelle. Les plus communes de ces précautions sont de dissimuler les objets de valeur (61%) et d'installer des dispositifs de sécurité à leur résidence (53%).



Évaluation du rendement de la Police

- Le SPO récolte des notes de rendement élevées : 68% des répondants considèrent le rendement du SPO comme étant bon ou très bon.**
Pratiquement aucun d'entre eux ne perçoivent le rendement du SPO comme étant mauvais ou très mauvais (3%).
- Le SPO reçoit ses plus fortes notes de rendement pour sa facilité d'approche et à aborder (67%), son application de la loi (59%), sa présence policière en véhicules (57%), et ses efforts à faire tout le possible pour aider les gens (57%).
- Les Ottaviens réservent leurs plus faibles notes de rendement en ce qui a trait à l'aide apportée aux victimes d'un crime (26%), à retrouver des renseignements sur le site Web de la Police d'Ottawa (25%), et aux services offerts dans d'autres langues (12%). Une forte proportion des répondants ont indiqué «ne sait pas» lorsque appelée à évaluer le rendement du SPO en rapport à ces catégories. C'est pour cette raison que ces aspects sont évalués bien moins favorablement que les autres services offerts par le SPO.
- Les notes de rendement rendues par les résidents sont homogènes à travers les divisions et présentent de très modestes différences entre les secteurs et les quartiers. Une subtile différence entre les secteurs existe au Central Est, dont les résidents accordent des notes de rendement au niveau de la présence policière en véhicules. Les résidents de Gloucester-South Nepean semblent rapporter des notes de rendement légèrement au-dessus de la moyenne en pour la facilité d'approche des agents du SPO, leur appréhension des criminels, et leur mise en application de la loi. Les résidents de Rideau-Vanier accordent des notes marginalement plus élevées que la moyenne en rapport à la présence policière pédestre ou à bicyclette; Les résidents de Barrhaven donnent des notes plus faibles que la moyenne en ce qui a trait à la présence policière en véhicules.

La satisfaction des résidents envers la Police

- En parallèle aux fortes notes de rendement, notées plus haut, on retrouve de fortes notes de satisfaction.** Une forte majorité des résidents se disent soit satisfaits ou très satisfaits de la qualité du service offert (86%). Une très faible proportion des résidents se déclare insatisfaite (4%). Pour fins de comparaison, les réponses indiquant «ne sait pas» furent exclues de l'analyse.
- Une proportion très faible des résidents d'Ottawa considère que la qualité des services policiers se détériore (3%). Plus d'un quart des répondants déclare



Sondage public 2008 sur les services policiers
Un rapport de COMPAS préparé pour le Service de police d'Ottawa

que les services se sont améliorés au cours de trois dernières années. Relativement aux sondages publics de 2002 et de 2006, le sondage de 2008 dénote une modeste hausse au niveau des Ottaviens qui perçoivent le niveau de qualité des services policiers comme étant en hausse (43%).

- Plus de la moitié des résidents affirme avoir eu affaire à un agent du SPO au cours des trois dernières années (56%). Questionnés sur les circonstances, la plupart disent avoir été interpellé en raison d'une infraction au Code de la route (22%) ou pour recevoir de l'aide policière (20%). Moins d'un septième des résidents déclare avoir été victime d'un acte criminel comme étant le motif de son contact avec un agent du SPOPS.
- La majorité des résidents ayant contacté le SPO affirment que l'agent était courtois et professionnel (90%) et qu'ils avaient confiance en la capacité de l'agent à gérer la situation (84%).** Plus de 80% des répondants se disent au moins satisfaits.
- Une analyse factorielle a révélé une tendance sous-jacente en rapport au comptoir d'accueil du poste de police d'Ottawa. Ainsi, les gens qui évaluent positivement un aspect particulier de leur expérience au comptoir d'accueil ont tendance à évaluer positivement tous les autres aspects.
- Les résidents se disent modérément conscients des deux numéros d'appel spécialisés du SPO qui sont consacrés aux services policiers d'urgence. Près de trois Ottaviens sur cinq (56%) s'en disent au courant.
- Parmi les Ottaviens qui ont fait un appel d'urgence, la plupart (92%) s'accordent à dire que le standardiste de la ligne 9-1-1 a répondu rapidement à leur appel. 91% des répondants étaient d'avis que le standardiste était courtois et professionnel. 89% d'entre eux étaient satisfaits, dans l'ensemble, du niveau de qualité du service téléphonique.
- Près d'un cinquième des résidents d'Ottawa (18%) déclarent avoir contacté la police en rapport à une question non urgente. Moins de la moitié (44%) d'entre eux ont contacté la police au sujet d'un acte criminel.
- Le service téléphonique du SPO et ses standardistes reçoivent de hautes notes de la part des résidents qui ont contacté la police pour des motifs non urgents. La plupart de ces résidents ont accordé une note supérieure au standardiste en raison de sa courtoisie et de son professionnalisme (90%), et parce que l'appel fut traité prestement (87%). La plupart des appelants (84%) se disent satisfaits de la qualité d'ensemble du service téléphonique.



Soucis prioritaires

- Malgré certaines variations dans l'ordre des soucis, les priorités aux échelles de la Ville et du quartier sont demeurées relativement stables depuis 2002.
- Deux soucis ont atteint un niveau prioritaire depuis 2006 à l'échelle de la Ville comme à celle du quartier. Le vol d'identité a connu une forte croissance à l'échelle du quartier, tandis que l'itinérance est apparue en tant que soucis à l'échelle de la Ville.

Victimisation

- Près d'un cinquième des Ottaviens (21%) rapportent qu'ils, ou un membre de leur famille ont été victime d'un acte criminel au cours des trois dernières années.** Les résidents des quartiers Rideau-Vanier et Somerset semblent faire état d'une incidence modérément plus élevée d'avoir été eux-mêmes (ou un membre de la famille), victime d'un acte criminel.
- Le vol (d'une valeur de 5 000\$ ou moins) (40%), l'introduction par effraction (20%), le cambriolage (10%) et les voies de fait (hormis les agressions sexuelles) (10%) semblent être les types d'acte criminel les plus souvent perpétrés contre des Ottaviens et leur famille immédiate.
- La majorité des résidents (80%) rapportent que le plus récent acte criminel dont ils, ou un membre de leur famille, furent victime, ne mettait pas en cause une arme. Parmi les actes criminels armés, deux sur cinq mettaient en cause un couteau, et un sur cinq mettait en cause une arme à feu.
- Près du trois-quarts des résidents disent avoir avisé la police en cas d'incident criminel (70%). Parmi les Ottaviens qui n'ont pas avisé la police, la plupart disent avoir été d'avis que la présence des policiers n'aurait rien changé (32%) ou qu'aucun bien matériel de valeur n'avait été volé ou endommagé (24%). Le pourcentage de résidents signalant un crime au SPO est uniforme d'un secteur à l'autre, à l'exception du secteur Rural Est. Il semblerait que les résidents de l'Est rural seraient plus enclins à contacter le SPO si un acte criminel devait se produire.
- Les victimes du crime font état d'un niveau médiocre de satisfaction face aux mesures prises par la police.** À peine 50% des résidents se disent satisfaits ou très satisfaits, tandis que près d'un cinquième d'entre eux se disent insatisfaits ou très insatisfaits. Les résidents du secteur Central Est semblent plus satisfaits que la moyenne face aux mesures prises par les policiers. Les résidents du secteur Rural Est District semblent moins satisfaits que la moyenne.



Prévention du crime

- Une forte majorité des résidents d'Ottawa déclarent se sentir en sûreté ou très en sûreté chez eux le jour (92%) et après la tombée du jour (84%). Quelle que soit l'heure, pratiquement aucun des résidents ne signale se sentir menacé ou très menacé dans leur propre domicile.
- Une forte majorité des résidents d'Ottawa prennent des mesures de sûreté. **Les plus communes d'entre elles sont : éclairage extérieur (79%), verrous de sûreté (75%), faire la connaissance de ses voisins (75%), et l'usage de rideaux ou de stores aux fenêtres (74%).**
- Les résidents se disent relativement bien au courant de deux programmes de prévention du crime, Surveillance de quartier (62%) et Échec au crime (59%). Un niveau de connaissance modéré est rapporté en ce qui touche aux programmes Empreintes digitales pour les enfants (31%) et Opération identification (27%).
- La participation aux programmes de prévention du crime demeure toutefois modeste. Au cours des trois dernières années, près de quatre résidents d'Ottawa sur cinq déclarent ne n'avoir participé à aucun programme de prévention du crime. Le programme de prévention du crime obtenant le plus élevé taux de participation rapportée est la Surveillance de quartier (8%).
- Peu d'Ottaviens (4%) déclarent avoir profité d'une inspection de sécurité à domicile, menée par un bénévole de leur centre de police communautaire local. Chez les résidents qui ont reçu une inspection de sécurité à domicile, la plupart (80%) rapportent qu'ils n'ont pas, depuis l'inspection, été victime d'une introduction par effraction.
- Les Ottaviens se disent très intéressés envers l'information concernant les sujets suivants: mises en garde face au crime (80%); conseil et programmes de prévention du crime (80%); cartes du «crime à Ottawa» (73%); et statistiques sur la criminalité (70%). Les résidents se disent moins intéressés par les programmes de justice réparatrice (63%) et les évènements et réunions de la police communautaire (57%).

