



L'heure juste

Vol. 12, no 6 – 27 octobre 2005



Un petit mot du directeur

Je crois sincèrement aux vertus du travail en **équipe**.
Je suis fier de mon **équipe**, le SPVM, et j'ai confiance
en mon **équipe** de direction. Les connaissez-vous?
Je céderai la parole à tour de rôle à chacun des directeurs
adjoints pour leur permettre de s'exprimer et de se faire
mieux connaître de chacun de vous.

Jean Desroches



Le point de vue de Jean-Guy Gagnon

Chef de la Direction des opérations

Être à l'écoute...

Le travail d'équipe est aussi primordial pour moi. Il permet à chacun de vous, quels que soient votre fonction et votre rôle dans l'organisation, de contribuer à l'atteinte des objectifs communs, parce que votre expérience, votre savoir et vos qualités individuelles sont des ingrédients essentiels, complémentaires à ceux des autres membres de l'équipe.

Je sais que les membres du SPVM sont qualifiés et compétents. Je suis convaincu que vous avez tous quelque chose à dire pour améliorer notre organisation. Une secrétaire connaît des moyens pour améliorer la gestion quotidienne du bureau. Un policier pense à une méthode ou un itinéraire de patrouille pour mieux observer ou contrôler certains phénomènes. Un employé de soutien suggère des méthodes originales pour valoriser le personnel. Qui d'entre vous veut proposer des méthodes pour réduire les tâches administratives répétitives, alimenter la passion et susciter le plaisir au travail? Après tout, qui peut proposer de meilleures solutions que celui qui exécute la tâche sur le terrain?

Nous devons tous nous mobiliser. Il est donc important que les objectifs à atteindre, l'orientation adoptée, les attentes à votre égard, vos responsabilités et votre rôle vous apparaissent clairement. Je compte sur les habiletés de nos gestionnaires et nos superviseurs pour vous les communiquer. Mais s'ils sont responsables de vous informer, vous êtes aussi responsables de demander des précisions lorsque tout n'est pas limpide.

Être à l'écoute de vos collègues favorise la synergie et les meilleures pratiques au sein d'une équipe, mais d'abord faut-il que chacun ait envie de s'impliquer, de s'exprimer et d'agir pour améliorer les choses. Il ne faut d'ailleurs jamais perdre de vue le but ultime de l'amélioration de notre organisation: nous donner les moyens d'offrir aux citoyens des services d'aussi grande qualité que ceux que nous apprécierions pour les membres de notre famille. Il faut donc demeurer à l'écoute de leurs attentes et tabler sur nos forces pour les rencontrer le mieux possible. Mais vous, connaissez-vous vos forces?

Chaque membre de l'organisation, comme chaque gestionnaire, a sa propre couleur. Êtes-vous bleu, rouge, jaune ou vert? Apprenez à connaître vos collègues et annoncez vos couleurs pour que les forces de chacun soient mieux utilisées dans la composition du tableau. Suis-je nébuleux ou curieusement poète pour un directeur adjoint de police? Surveillez bien une prochaine parution de *L'heure juste* où mes propos vous seront éclaircis: vous saurez quelle couleur vous pouvez apporter au SPVM, qui est une organisation de toutes les couleurs!

« Montréal 2005 » sur les changements climatiques

par André Poirier

Du 28 novembre au 9 décembre prochains, se tiendra à Montréal la 11^e Conférence internationale des parties à la convention cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, mieux connue sous l'appellation « Montréal 2005 ».

Rappel historique

C'est d'abord à Rio de Janeiro, en 1992, puis à Berlin, en 1995, que se sont amorcées les discussions internationales sur les changements climatiques associés aux gaz à effet de serre. En décembre 1997, Kyoto recevait 160 pays pour convenir des mesures à prendre afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre à l'échelle planétaire, convention désignée « protocole de Kyoto ». Depuis, l'ONU a tenu plusieurs séances de travail quant aux modalités d'application du protocole dans les quelque 140 pays qui y ont adhéré, à ce jour. Cependant, plusieurs pays importants, notamment les États-Unis, l'Australie, le Kazakhstan, la Croatie, Monaco et la Zambie refusent toujours de le signer.

Les pays impliqués, les groupes environnementaux et les médias démontrent un grand intérêt pour les discussions relatives à la mise en œuvre du protocole de Kyoto. On s'attend donc à ce que près de 10 000 participants, en provenance de quelque 180 pays, convergent à Montréal durant les douze journées de travail annoncées.

Le SPVM assure la coordination du service d'ordre « Montréal 2005 »



Pierre-Paul Pichette

Le SPVM est à élaborer le service d'ordre relié à cet événement en collaboration avec la Gendarmerie Royale du Canada (GRC) et la Sûreté du Québec (SQ). L'opération est sous la responsabilité de l'assistant-directeur **Pierre-Paul Pichette**.

Afin de relever ce défi, un Comité de coordination a été mis sur pied sous la supervision de l'assistant-directeur **Denis Desroches**, de la Direction stratégique. Il est composé du sergent **Yves Pothier**, sergent conseiller, responsable du dossier à la Section planification opérationnelle, qui a remplacé **Fady Dagher**, récemment promu commandant, affecté au poste de quartier 30, que l'équipe remercie et félicite de sa nomination.



Denis Desroches

Le sergent Pothier, que toute l'équipe accueille avec ses meilleurs souhaits, sera assisté de madame **Carole Lamarche**, secrétaire, de l'inspecteur-chef **Mario Guérin** (Renseignement), du commandant **Denis Caouette** (Terrorisme et

mesures d'urgence), du commandant **Mario Lamothe** (Enquêtes), de messieurs **Robert Laliberté** (Ressources humaines), **Richard Archambault** (Logistique) et **André Poirier** (Communications), de madame **Manon Landry** (Budget) et de Me **Lyne Campeau** (Affaires juridiques). Ils s'assureront que leurs équipes respectives examinent tous les aspects opérationnels et administratifs de ce service d'ordre. L'inspecteur-chef **Jean Baraby** se joint à l'équipe à titre de chef de la Section planification opérationnelle.

Pour une deuxième fois en 2005, les yeux du monde entier seront tournés vers Montréal. Un défi important nous attend afin de maintenir la réputation de notre ville en termes de service à la clientèle, de visibilité et de sécurité.

Penser autrement

Le côté jaune de la section Approvisionnement

par France Moreau et Normand Comtois

« Nous devons avoir le souci d'adopter et de s'approprier une culture de gestion saine, efficace et imaginative, centrée sur les résultats : Une gestion dont la force et l'efficacité sont en lien direct avec la capacité de l'organisation à s'ouvrir et à considérer les avis, les idées, les suggestions, les critiques et les félicitations. » (Yvan Delorme, Hôtel de ville, printemps 2005)

Mentionnés en avril dernier, ces propos du directeur ont depuis incité plusieurs employés du Service à repenser leur façon de travailler. Mais, sans doute étaient-ils des précurseurs, les gestionnaires de la Section approvisionnement avaient déjà commencé cette réflexion il y a plus d'un an. Leur question : Comment pouvaient-ils faire autrement ?

Objectifs : Service à la clientèle

Conscients que des améliorations devaient être apportées afin de mieux desservir les policiers et les employés civils, les gestionnaires de la Section approvisionnement avaient décidé à l'automne 2004 de procéder à l'analyse de leur propre fonctionnement. « *Nous nous étions donné comme objectifs d'identifier ce qui devait être corrigés et de nous doter de nouveaux moyens afin que les choses aillent rondement. Notre clientèle nous importe et nous voulons nous assurer que celui ou celle qui commande ses bottes, les reçoivent rapidement* » ont mentionné Robert Martineau chef de la section et son adjoint, Robert Comtois.

Aux grands maux, les grands remèdes ! Un plan d'action a été adopté et un sondage a été mené auprès de représentants de plusieurs unités. Les résultats révélaient que les doléances exprimées par le personnel du Service étaient notamment causées par une communication déficiente : méconnaissance des procédures de commande, explications insuffisantes quant aux délais d'expédition, incompréhension des notions « durée de vie » et « quantités accordées », mais surtout, le manque de publicité entourant le site intranet de la Section approvisionnement.

Une partie de la solution 280-2955 poste 4

Afin de pallier à ces problèmes, plusieurs changements ont déjà été apportés et le site intranet comporte beaucoup plus de renseignements. Très bientôt, afin que chacun ait le réflexe de s'y référer, l'ergonomie en sera changée, les icônes seront privilégiées et le site deviendra si convivial que même un néophyte commandera facilement son uniforme en quelques « clics » de souris.

Ainsi :

- Les documents papier (F-20) ont été éliminés et remplacés par une demande informatisée (meilleur suivi sur les commandes, réception de confirmations par courriel).
- En sélectionnant l'onglet « Procédures » les navigateurs peuvent prendre connaissance des processus pour : les commandes régulières, les situations d'urgence.
- Une adresse électronique, « Nous écrire » a été activée et les employés du Service qui posent leurs questions et font des commentaires obtiennent une réponse dans les 48 heures. (Cette méthode a contribué à désengorger les lignes téléphoniques.)



Dans le cas des commandes annuelles 2005 :

- diffusion d'information hebdomadaire sur la gestion de la livraison annuelle, les articles, les raisons des ruptures de stock.
- courriel envoyé au policier dont la commande est incomplète l'informant sur : les articles manquants, la raison de la rupture de stocks, la date prévue de livraison.

Une ligne d'urgence a aussi été installée, le **280-2955, poste 4**. Un membre de l'équipe « Uniformes et approvisionnement » y est attiré durant les heures d'ouverture du magasin et s'assure de faire un suivi rapide auprès d'un policier qui serait incapable de terminer son quart de travail faute d'équipement adéquat.

Enfin, la section envoie à séquence régulière des messages d'intérêt général informant les utilisateurs sur les stocks prochainement disponibles ou sur la progression de certains travaux. Les commentaires sont très positifs. Tout comme ont été flatteurs ceux faits à l'égard de l'équipe Approvisionnement qui s'est démenée pour fournir tout l'équipement aux policiers affectés au service d'ordre FINA.

Dans le meilleur des mondes, tout le personnel privilégierait le site intranet pour commander ses uniformes. Alors, la Section approvisionnement usera d'audace pour la publiciser. Une affiche sera envoyée dans toutes les unités et rappellera à chacun l'adresse du site. On vous le garantit, tout le monde connaîtra l'adresse par cœur.

Un plan de prévention en santé et sécurité du travail pour les Sections moralité, alcool et stupéfiants

par Richard Villemaire, Benoît Traversy et Anne Hallée

Le 19 février 1999, un agent qui travaillait comme dépisteur lors d'une manifestation, a été victime d'un grave accident de travail. Depuis cet événement malheureux, des intervenants des quatre Sections moralité, alcool et stupéfiants (MAS) du SPVM ont entrepris plusieurs mesures préventives. De plus, ces intervenants ont formé un comité afin d'élaborer ensemble un plan de prévention qui tient compte de la réalité de leur section en matière de santé et de sécurité du travail.

En 2005, ces intervenants ont identifié les risques relatifs au travail de leur personnel policier. Pour chacun de ces risques, ils ont déterminé des mesures correctives visant à rendre l'exécution des tâches plus sécuritaire. Ces mesures comportent, entre autres, un volet de formation, des méthodes de travail plus sécuritaires, des équipements de protection et des outils visant à rendre le travail plus sécuritaire. Le plan de prévention a été soumis à la direction dès qu'il a été complété. Soucieuse de la santé et de la sécurité de son personnel, la direction du Service a donné rapidement son aval à la mise en application de ce plan.

Le comité de santé et sécurité du travail des Sections MAS remercie très sincèrement les per-

sonnes qui ont contribué à la réalisation de ce plan de prévention : MM. **Giovanni Di Féo**, commandant de la Section MAS du Service à la communauté (SAC) de la région Sud, **Richard Villemaire**, commandant de la Section MAS du SAC de la région Est, **Jean-Pierre Synnett**, commandant de la Section MAS du SAC de la région Nord, **Michel Doucet**, commandant de la Section MAS du SAC de la région Ouest, **Guy Latulippe**, commandant du poste de quartier 4, **Benoît Traversy**, commandant de la Section des comités paritaires, **Robert Boulé**, vice-président à la prévention et aux relations avec les membres de la Fraternité des policiers et policières de Montréal, ainsi que les différents superviseurs, délégués et autres personnes concernées.

Le comité tient également à remercier les intervenants des Sections approvisionnement, technologie, formation, parc automobile et de la Division des services techniques du SPVM de leur apport à la réalisation de ce plan. De plus, le comité remercie la direction du Service qui a à cœur la santé et la sécurité de son personnel au travail.

En terminant, le comité rappelle l'importance pour chacune des unités et des sections du Service de se doter d'un plan de prévention en analysant la situation de travail de son personnel et en cernant les interventions présentant le plus de risques d'accidents de travail pour instaurer des mesures préventives en vue de diminuer ceux-ci le plus possible.

Nos bons coups

Lave o thon et BBQ à Westmount

par Caroline Gauthier,
du poste de quartier 12

Le 10 septembre dernier une activité visant à amasser des fonds au profit de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants a été organisée sur le terrain de l'hôtel de ville de Westmount. De 10 h à 16 h, les policiers du poste de quartier 12, en collaboration avec les employés de la Sécurité publique de Westmount et les pompiers de la caserne 76, ont lavé des véhicules et vendu des «hot-dogs». Les citoyens ont répondu en grand nombre et **1800\$ ont été amassés**. Un gros merci à tous.

Des partenaires enthousiastes qui n'ont pas hésité à se mouiller pour une bonne cause.



De jeunes Biélorusses à la cavalerie

par Lyne Provencher en collaboration avec Marie Bourque

Il y a 25 ans survenait une explosion nucléaire à Tchernobyl. Depuis quelques années déjà, différents regroupements de citoyens et organismes québécois offrent à de jeunes ressortissants de Biélorussie un séjour au Québec. Sortir de leur environnement nocif durant quelques semaines annuellement et recevoir de bons soins de santé et une bonne alimentation leur permettent de réduire la radioactivité de leur système et de mieux résister aux maladies.

Cette année, la *Fondation Espérance de vie – Enfants du monde* accueillait dix enfants à Montréal. Des membres de l'Hôpital Ste-Justine ont mis en relation l'agent **Lyne Provencher**, policière affectée à la cavalerie à l'été 2005, avec la Fondation, ce qui lui a permis d'offrir une visite guidée de nos installations. Caresse aux chevaux et familiarisation avec leur équipement étaient au menu, au grand plaisir des enfants qui se rappelleront ce moment privilégié en contemplant leurs exemplaires personnels des photos de groupe et individuelles prises en compagnie de l'agent Provencher et du cheval Sultan par un photographe du Service. Monsieur Jacques Poirier, responsable de la Fondation, espère bien renouveler l'expérience l'an prochain.



Les dix petits Biélorusses en compagnie de l'agent Lyne provencher et de leur interprète.

Si vous désirez plus de renseignements sur la *Fondation Espérance de vie – Enfants du monde* et l'accueil de jeunes Biélorusses ou si vous désirez faire un don ou vous impliquer dans ce projet, vous pouvez rejoindre la fondation au (514)-322-1161, poste 162, ou à l'adresse courriel svpam@marie-clarac.qc.ca.

Un bon coup grâce au SALVAC

Deux liens établis entre des dossiers d'agressions sexuelles

par Ian Davidson, analyste SALVAC, et Danielle Barbeau

«Qu'est-ce qui aide les enquêteurs à relier entre eux les crimes en série et rendre plus complètes les enquêtes?», écrivions-nous dans *L'heure juste* de juin dernier.

Voilà que le SALVAC ou Système d'analyse des liens de la violence associée au crime a permis, ces dernières semaines, d'établir deux liens entre des dossiers d'agressions sexuelles.

Grâce au SALVAC, le premier lien s'est fait entre le dossier d'une agression sexuelle et de séquestration survenue cette année dans une buanderie du boulevard Saint-Laurent, et celui d'une agression sexuelle survenue à Pointe St-Charles, en 2001. L'agresseur, déjà incarcéré à l'Institut Philippe-Pinel, avait eu le même comportement avec les deux victimes.

Le deuxième lien a été établi grâce à des recherches basées sur des dossiers reliés par ADN par le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale. En effet, en examinant deux dossiers pour des agressions sexuelles avec introduction par effraction survenues dans le nord-est de Montréal, l'un des analystes SALVAC a constaté que les aspects comportementaux étaient similaires à ceux décrits dans un troisième cas d'agression sexuelle. Grâce à la découverte de ce lien, la victime de la dernière agression a été rencontrée et a identifié son agresseur. Celui-ci a donc pu être formellement accusé.

Rappelons que le SALVAC permet aux enquêteurs de faire des liens avec des suspects grâce aux signatures comportementales des criminels. En effet, les renseignements consignés portent sur les comportements physiques, verbaux et sexuels des criminels ainsi que les *modus operandi*, le tout afin d'en arriver à établir les liens communs entre ces crimes et d'autres crimes commis ailleurs par la même personne.

Dîner intergénérationnel au poste de quartier 27



De gauche à droite, l'agent Martine Laurier, M. Jacques Dupuis, ministre de la Sécurité publique, M^{me} Michèle Lamquin Éthier, députée provinciale du comté de Crémazie, et le commandant Dominic Werotte, du poste de quartier 27.

Erratum

Le nom de l'agent **Stéphanie Trudeau** a malencontreusement été omis de la liste des médaillés au Jeux mondiaux des policiers et pompiers 2005, parue dans la dernière livraison de *L'heure juste*. Mille excuses et toutes nos félicitations à cette athlète qui a remporté une médaille d'argent au couché-développé («Bench Press») dans la catégorie des 82,5 kg ou moins chez les 30 à 35 ans.

Le projet « Perfide » du poste de quartier 10: stratégies communes pour lutter contre les agressions sexuelles sur les mineures

par Christian Cloutier, commandant du poste de quartier 10

« **Perfide**: adj. et n. – **Déloyal, qui cherche à nuire sournoisement.** » (Petit Larousse illustré)



Première rangée, de gauche à droite, Jean-Sébastien Fleury, agent à l'Intervention jeunesse et prévention Nord, Geneviève Shama, infirmière au CLSC Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, Stéphane Eid, agent sociocommunautaire au poste de quartier 10, et Linda McInnis, agent à l'Intervention jeunesse et prévention Nord SPVM. Deuxième rangée, de gauche à droite, Julia Rymarz, intervenante à la Maison des jeunes de Bordeaux-Cartierville, Anne-Marie Gagné, travailleuse sociale au CLSC Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, Cynthia Roussel, agent à la SSAC, Geneviève Moran, intervenante à la Maison des jeunes de Bordeaux-Cartierville, Caroline Varin, intervenante, Jeunesse 2000-L'Acadie. Dernière rangée, de gauche à droite, Jean-Francis Gauvreau, intervenant à la Maison des jeunes de Bordeaux-Cartierville, Christian Guy, agent de milieu à l'École Évangéline, Martin Généreux, agent à l'Intervention jeunesse et prévention Nord, Shannie Beaudoin, École Évangéline, Yolette Chéry, travailleuse sociale au CLSC Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent

Des citoyens, des intervenants et des parents de victimes ont rapporté aux policiers du poste de quartier 10 des agressions sexuelles commises à l'encontre de jeunes filles mineures par des groupes de suspects membres de gangs de rue. Or, si certains cas ont été dûment signalés, une proportion beaucoup plus grande d'agressions n'a pas été déclarée, pour différentes raisons.

Les déclarations enregistrées ont néanmoins permis de constater que les suspects semblaient souvent les mêmes. En outre, ces suspects sont connus dans le quartier, ce qui crée un sentiment d'insécurité qui s'accroît particulièrement chez les jeunes citoyennes.

Pour contrer le phénomène, l'agent sociocommunautaire **Stéphane Eid** a initié le projet « Perfide » qui propose une série d'actions concertées en vue d'optimiser le signalement et de bonifier la prévention des cas d'agressions sexuelles sur des victimes mineures et fait la promotion des différents services d'aide offerts aux victimes.

Ainsi, des stratégies d'actions communes peuvent être élaborées par le Service de police et les intervenants des organismes du milieu dans l'arrondissement de Bordeaux-Cartierville, desservi par le poste de quartier 10. Le projet pourrait également permettre, du même coup, d'alimenter en renseignements la Section des agressions sexuelles pour enfin procéder à l'arrestation de suspects.

« Sortir » au poste de quartier 12: pour être toujours présents pour les citoyens

par le commandant Natalia Shuster et l'agent senior Ghislain Lavoie, du poste de quartier 12, en collaboration avec Patrick Lalonde, précédemment commandant du poste de quartier 12



Le 16 mai 2005, les partenaires se sont réunis pour faire des affiches de prévention et de présentation pour le projet « Sortir ». De gauche à droite, Pasquale Spagnolo, Véronique Bouchard, Dany Duperré et Isabel Robert, agents au poste de quartier 12, Jennifer Chabot, agent de la Sécurité publique de l'arrondissement de Westmount, Pascal Gagné, responsable, et Michel Malenfant, superviseur, de la sécurité à la Plaza Alexis-Nihon, l'agent senior Ghislain Lavoie, du poste de quartier 12, responsable du projet, et Pascale Vincent, superviseur de la sécurité au Collège Dawson.

Le poste de quartier 12 vient de reconduire son entente avec le collège Dawson, le Forum Pepsi, la Plaza Alexis-Nihon et la Sécurité publique de Westmount, ses quatre importants partenaires de « Sortir », un projet de prévention qui a pour but commun la sécurité de toutes les personnes qui fréquentent les endroits gérés par les partenaires.

Ces partenaires ont toujours collaboré avec le poste de quartier pour lutter contre le crime, établir des moyens de prévention et éduquer les jeunes. Toutefois, « Sortir » pousse plus loin leur approche préventive en proposant aux partenaires de travailler de la même façon pour atteindre le but. Il vient appuyer le travail déjà réalisé au poste de quartier 12 en matière de flânage, de gangs de rue, d'itinérance, de prévention et d'échange d'informations, notamment grâce à sa participation au projet « Nocturne », qui a permis une visibilité très positive.

« Sortir : quitter un lieu pour aller dehors, pour aller dans un autre lieu ; être visible, saillant ; aller hors de chez soi pour faire quelque chose ». Dans cette perspective logique, pour « Sortir », les partenaires vont hors de leur petite boîte respective pour démontrer qu'ils sont présents pour la population ; ils vont dans un autre endroit pour parler et agir dans le même sens face aux problèmes rencontrés ; ils sortent ce qui est indésirable pour que les visiteurs bien intentionnés puissent fréquenter les lieux en toute quiétude.

Le 20 mai dernier, des représentants du poste de quartier 12 et de ses partenaires se sont réunis pour se présenter aux personnes qui circulaient au niveau métro de la Plaza Alexis-Nihon, leur parler de prévention et de leurs actions respectives dans le quartier. Cette présentation a d'ailleurs été reprise à quelques occasions en septembre, ainsi que le 14 octobre, afin de faire comprendre aux citoyens la devise du projet « Sortir » : Toujours présents pour vous.

Pour plus de renseignements sur le projet « Sortir », adressez-vous à **Stefan Bisson**, sergent-détective, **Caroline Gauthier**, agent sociocommunautaire, ou **Ghislain Lavoie**, agent senior, au poste de quartier 12.

Nez rouge

Devinez qui est membre de cette équipe
de l'opération Nez rouge ?

Vous, bien sûr.

Vérifiez dans votre agenda :

Soirée du SPVM

Le vendredi 16 décembre prochain



« Est-ce que tous les humains sont humains ? »

Roméo Dallaire

par Danielle Barbeau

Lieutenant-général et sénateur, cet homme intègre et profondément engagé pour la justice et l'humanité parle à travers le pays, franchement et sans détour. Le 22 septembre dernier, son public composé de membres du Comité régional mixte des représentants de la justice pénale au Québec, hôte de cette conférence de la rentrée judiciaire 2005, était tout à l'écoute de ce leader de prestige. Voici des extraits de sa conférence sur le choc des valeurs personnelles et professionnelles, lors de la prise de décisions délicates.

« *Le futur n'est plus ce qu'il était* », disait, il y a quarante ans, Monsieur Yogi Berra (www.yogi-berra.com). Il n'est plus possible de prédire le futur comme avant car tout change, les repères n'y étant plus. En fait, la société est en constante ébullition, voire en révolution.

Au chapitre de la sécurité, les années 90 ont vu une révolution à laquelle on ne s'attendait pas. On parle de résolution de conflits où la population devient un outil de guerre, notamment les enfants. À partir de cette période, les conflits sont de plus en plus complexes et difficiles à identifier. La guerre « classique » est désuète, le maintien de la paix est également bousculé. Tous les points de repères ont disparu au profit de l'ambiguïté. Même l'aide humanitaire est devenue une cible. Les dirigeants ont-ils les outils nécessaires pour prendre des décisions éclairées? Est-ce qu'on tue les enfants qui tuent? L'individu est-il prêt à payer pour sauver les autres? Par la suite, les événements de septembre 2001 ont soulevé d'autres questionnements. Doit-on opérer comme les terroristes, sans aucune restriction? N'y a-t-il pas manipulation des droits de la personne, des droits civils, des conventions et des lois? Quelle garantie pouvons-nous avoir qu'il n'y aura plus d'ennemi? Ainsi, pour ne pas perdre le pouvoir, doit-on adopter une stratégie d'élimination telle le génocide? Les mandats sont complexes, l'ambiguïté est la norme.

Le leadership et l'humain

Lorsqu'ils ont à prendre des décisions particulièrement délicates, les dirigeants se retrouvent face à un dilemme entre l'éthique ou la morale et la loi. Il leur faut savoir être très polyvalent ou multidisciplinaire, tout en sachant intégrer différentes doctrines. Il leur faut savoir être des leaders qui sont à l'avant, au front, sur le terrain. Des leaders dont les trois priorités sont leur mission, leur personnel et eux-mêmes.

Pour l'accomplissement de sa mission, un leader fait l'équilibre entre son leadership et la gestion des



L'engagement est avant tout en faveur de l'être humain parce que l'humanité dépassera toujours ce que la science dit possible, affirme le lieutenant-général et sénateur Roméo Dallaire.

ressources, tout en accordant la primauté aux êtres humains. Il doit avoir une vision claire, des idées précises, des propositions concrètes et créer l'atmosphère. Ses qualités de chef, l'honnêteté, la transparence et la conviction font de lui une personne qui visualise et façonne le futur, sans le subir, tout en étant capable d'influencer, de prévenir et de réagir aux crises. Ses capacités sont avant tout intellectuelles et non techniques. Il participe à résoudre les conflits, voire à les éviter. Le leader doit composer avec les « terroristes bureaucratiques » qui sont nuisibles, entravant les changements et les réformes. Plusieurs d'entre eux ayant une vingtaine d'années d'expérience, donc possédant la mémoire corporative, s'appliquent à vouloir maintenir les mêmes schèmes de travail. C'est pourquoi, à cause de leurs attitudes, certaines de ces personnes doivent être congédiées, sans qu'il soit nécessaire d'en congédier plusieurs.

La responsabilité morale

En situation de crise, les commandements placent le leader face à des choix difficiles. Est-ce légal? Est-ce

moral ou éthique? Un leader peut vivre avec l'idée d'avoir désobéi à un commandement d'ordre légal, mais pas à celui qui remet en question son sens moral. Il faut alors convaincre ses supérieurs de changer les décisions et que les siennes sont les bonnes. Il faut savoir ne pas abandonner les gens qui croient en nous. Ultimement, on prend la responsabilité de ses décisions morales, guidées par la conscience. Pour l'accomplissement de sa mission, son point de repère est alors le souci de l'être humain contre le processus organisationnel. Son défi est celui d'assurer la cohésion de son organisation, au maximum de ses capacités, pour qu'elle ne se sente pas abandonnée. Et s'il y a faillite du leadership, quelle est la prochaine étape? La conscientisation de cette faillite, ne jamais oublier la culpabilité d'avoir failli et savoir vivre avec cet état, en toute humilité.

Et si la réponse à cette question fondamentale *Est-ce que tous les humains sont humains?* que pose l'Honorable sénateur **Roméo Dallaire** était... *Il est essentiel que l'humain soit humain.*



Le président du Comité régional mixte des représentants officiels de la justice pénale au Québec, l'assistant-directeur Mario Gisoni, en compagnie du sénateur Dallaire.

Des nouvelles de la SSAC par Caroline Cloutier

Forum sur la prévention

Depuis quelques années, le Service reconnaît l'importance d'offrir aux agents sociocommunautaires l'occasion d'échanger sur des pratiques, des initiatives et divers programmes de prévention. Le Forum sur la prévention est un des moyens d'y parvenir. L'édition 2005 aura lieu les 2 et 3 novembre prochains au Buffet Bella Vista de l'arrondissement de LaSalle. Ce Forum a pour objectifs de fournir aux agents sociocommunautaires divers outils ainsi que des informations leur permettant de parfaire leurs connaissances. À la demande expresse des agents sociocommunautaires, le principal thème abordé sera les gangs de rue, mais d'autres sujets, qui y sont reliés de près ou de loin, notamment la sécurité sur Internet, y seront aussi traités..

Il sera possible d'entendre, entre autres, le sergent détective **Jean-Claude Gauthier**, qui tracera un portrait de la situation sur le plan des gangs

de rue, le sergent-détective **Francesco Secondi**, qui parlera de sécurité Internet, ainsi que des partenaires externes tels que la Sûreté municipale de Gatineau et le D^r **Sylvie Hamel**, détentrice d'un Ph.D. en psychologie, chercheuse à l'Institut de recherche pour le développement social des jeunes.

Prenez note que les places sont limitées: seuls ceux qui sont déjà inscrits pourront y participer.



Bienvenue à la SSAC

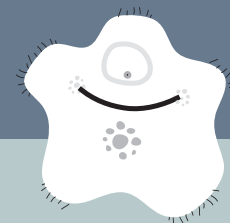
Toute l'équipe de la SSAC tient à souhaiter la bienvenue à l'inspecteur **Johanne Paquin**, nouveau chef de section à la Section des stratégies d'actions avec la communauté.

Lancement de PIS

Le 20 septembre dernier avait lieu le lancement médiatique de la trousse « *La prévention un investissement sûr* » par le SPVM, la SQ et des partenaires. Cette trousse a été distribuée dans tous les postes de quartier. Pour obtenir plus d'information, renseignez-vous auprès des agents sociocommunautaires de votre poste de quartier.



Les coups de cœur de Bonus virus



Du service...

Vous et la Sécurité informatique au SPVM

par Claude Lorange, Coordonnateur de la sécurité informatique, Section sécurité et intégration des données

À titre d'employés d'une sous-division de la section Sécurité et intégration des données, les membres du groupe sécurité informatique sont responsables de l'application des politiques et des mécanismes de sécurité informatique en vigueur au SPVM et du support technique aux usagers en ce qui a trait aux privilèges des comptes réseaux et aux modes d'accès sécurisés.

Plusieurs d'entre vous ont déjà eu recours à nos services spécialisés. Mais qui sont les gens derrière le téléphone ou le courriel que vous nous acheminez?

Pour vous en donner une idée, voici trois cas fréquents de demandes qui nécessitent le support d'un membre de notre équipe.

Cas 1: La création ou la modification d'un compte réseau

Vous êtes gestionnaire et devez rejoindre tous les membres de votre unité parfois répartis en différents lieux au SPVM. Vous souhaitez aussi que vos employés aient accès à de l'information confidentielle qui sera mise à jour uniquement par vous. Que faites-vous? La bonne méthode est de nous acheminer une demande via le site intranet de la section sécurité informatique.

Votre courriel sera fort probablement traité par monsieur **François Bélanger**, programmeur-analyste-production du groupe sécurité de la section SSID, qui fera l'analyse du besoin en communiquant directement avec le gestionnaire demandeur. En support pour les besoins en sécurité informatique du réseau du Service, François a effectivement le mandat de créer, modifier ou détruire les privilèges d'accès au réseau Windows du SPVM.

Au Service depuis 1991, notre collègue François est reconnu et apprécié pour son professionnalisme, son exactitude et sa grande rapidité d'exécution.

La compréhension de François du fonctionnement et de l'organisation du réseau informatique du Service font de lui un expert tout indiqué pour trouver votre solution avant même parfois que vous n'ayez fini de prononcer «*Au secours, à l'aide*».

Cas 2: Accès sécurisé au réseau (carte SecurID) et accès aux locaux (cartes CCURE)

Votre fonction nécessite que vous accédiez au réseau en mode sécurisé ou encore vous devez pouvoir accéder au réseau du Service en mode télétravail, la carte SecurID vous sera nécessaire. La carte SecurID vous permet de vous authentifier au réseau de façon non équivoque. Si vous avez déjà un tel accès au réseau par le biais de cette carte SecurID aussi appelé jeton SecurID, il y a de fortes chances que vous ayez déjà croisé madame **Yolande Lachambre**.



François Bélanger



Yolande Lachambre



Luc Lalonde

Madame Lachambre a le mandat d'autoriser les accès de cette carte. Dès que la demande d'accès ou qu'une défectuosité survient, elle met à jour toutes les informations relatives à l'usage sécuritaire des accès et procède avec minutie au remplacement ou à l'émission de nouvelles cartes. Elle peut réaliser toutes les étapes de contrôle, de vérification et d'émission en une seule et même journée!

Madame Lachambre reçoit personnellement à son bureau les nouveaux propriétaires de cartes et se fait un plaisir d'en expliquer le fonctionnement à tous ceux qui le souhaitent.

Madame Lachambre est aussi connue au Service en tant que «*madame CCURE*» puisqu'elle s'occupe également des partitionnistes et du système des cartes d'identité CCURE (votre carte d'accès aux locaux avec photo). Madame Lachambre gère les déplacements entre les unités et les droits d'accès corporatifs aux

édifices. Le suivi de ces cartes (environ 5,000 au SPVM) est aussi très laborieux et exige de la minutie et de la rigueur. Madame Lachambre travaille au Service depuis 1977 et malgré le fait qu'elle soit en demande et très occupée, madame Lachambre est d'un naturel souriant, courtois et dynamique.

Cas 3: Demande d'accès au CRPQ

Vous avez l'autorisation d'accéder au CRPQ mais votre poste de travail n'est pas configuré pour cet accès. C'est monsieur Luc Lalonde, responsable de la production du maxi ordinateur, qui traitera votre demande.

Luc est apprécié par les utilisateurs et ses coéquipiers pour son professionnalisme et sa connaissance des configurations informatiques entre le SPVM et ses partenaires.

Luc est aussi surnommé le rossignol de la section. En effet, si vous passez près de son bureau, vous reconnaîtrez les derniers succès radiophoniques puisque le leitmotiv de Luc est celui de siffler en travaillant.

L'équipe du groupe sécurité de la Section sécurité et intégration des données (SSID), sous la responsabilité de mon-

sieur **Rhéal Masse**, compte six employés qui offrent différents services aux usagers du réseau informatique. La section relève du Service des ressources matérielles et des systèmes d'information et elle a pour mandat général d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des ressources informationnelles du SPVM.

Mais rappelez-vous qu'en tant qu'utilisateurs des systèmes informatiques du SPVM vous êtes les premiers intervenants de la sécurité informatique.

Pour en savoir plus sur la politique de sécurité informatique du SPVM et sur la sécurité informatique en général, rendez vous sur notre site intranet à l'adresse suivante: <http://intranet/securite/index.html> (ou bien sélectionnez l'option de menu «sécurité informatique» à partir du menu principal du site intranet du SPVM accessible à l'adresse suivante: <http://intranet/nouvindra/intranet.asp>).



Édition 2005 des Prix d'excellence et de partenariat

Les prix d'excellence et de partenariat sont une des manifestations de reconnaissance que le SPVM adresse à ses employés et partenaires émérites. La soirée durant laquelle seront dévoilés les gagnants sera tenue le 9 novembre prochain à l'Hôtel Marriott Château Champlain. Bientôt, vous aurez la chance de discuter les mérites de vos préférés car un bulletin spécial de Bonusvirus vous présentera les finalistes des différentes catégories. Soyez cependant à l'affût de la prochaine édition de *L'heure juste* qui révélera les noms des gagnants et vous permettra de vérifier la justesse de vos prédictions. Dès maintenant, toutefois, il faut féliciter tous ceux qui sont parvenus à la finale: les candidatures soumises étaient d'une grande qualité et les sélections ont été serrées.