



L'heure juste

Vol. 13, no 6 – 30 septembre 2006



Le point de vue
du directeur

Une part de nous tous...

Oui, il y a une part de nous tous dans la réussite de nos opérations entourant les événements du Collège Dawson... Je suis particulièrement fier de la performance de l'ensemble du personnel du SPVM, que ce soit celle du personnel de la DTA et du 911 pour leurs voix calmes et réconfortantes, celle des policières et des policiers qui ont surveillé les périmètres d'intervention et assuré la sécurité des résidents et de la circulation dans le quartier. Fierté aussi envers ceux et celles qui sont venus en aide et qui ont protégé les milliers d'étudiants qui fuyaient le site du Collège. Vous avez tous assumé vos responsabilités avec brio. Merci et bravo!

Mais je m'en voudrais d'oublier les autres, ceux et celles qui ont permis à notre organisation de poursuivre ses opérations régulières en maintenant la sécurité partout ailleurs sur notre territoire et d'assurer une présence dans tous nos points de service. Je sais que vous auriez voulu être sur place, mais votre rôle a permis à vos collègues de performer en étant certains que la ville était entre bonnes mains. Un immense merci à vous tous également.

À vous tous, hommes et femmes, membres du personnel policier et civil, qui, par votre seule présence, incarnez véritablement le professionnalisme et l'innovation au cœur de la vie montréalaise.

Je relisais dernièrement la vision du Service, dont le conseil de direction se dotait il y a quelques mois, et force est de constater que nous sommes tombés pile sur la vérité, en affirmant, entre autres, que le SPVM «... capitalise sur le professionnalisme, maintes fois confirmé, de l'ensemble de son personnel civil et policier. Dédié au service des citoyens qu'il a le devoir de protéger et servir, il demeure prêt à relever les défis actuels et ceux que laisse entrevoir l'avenir.»

Et la population est d'accord avec moi. Elle a clairement exprimé sa reconnaissance pour votre professionnalisme et le respect que vous accordiez à la vie et à votre devoir!

Ces événements d'une grande tristesse, survenus quelques jours à peine après le cinquième anniversaire de ceux du 11 septembre, ont néanmoins eu pour effet de nous permettre de vivre des moments parmi les plus valorisants d'une vie professionnelle en démontrant de manière spectaculaire que vous aviez réellement l'étoffe de héros. Merci de me rendre, de nouveau et encore, si fier du SPVM.

Yvan Robitaille

Collège Dawson 13 septembre 2006



Photo: Luc Lalonde, Journal de Montréal

La dimension humaine d'une intervention hors du quotidien

par Marie Bourque

Chaque jour, nous travaillons pour permettre à ceux qui vivent sur l'île ou y transitent de vaquer à leurs occupations en toute sécurité et, surtout, de s'y sentir en sécurité. Ces gestes quotidiens, qui font partie de notre travail, sont, le plus souvent, accomplis dans l'ombre. Arrive une situation extrême et ils attirent une lumière nouvelle. Derrière l'efficacité du SVPM, il y a, outre les professionnels, des femmes et des hommes de chair et de sang, qu'il est important de reconnaître et d'écouter. Des membres du SPVM, parmi les premiers impliqués dans différents aspects des opérations reliées aux événements du 13 septembre au Collège Dawson, ont bien voulu nous faire part de la façon dont ils ont vécu les choses.

Suite en page 2

Police acted quickly, bravely and efficiently

Les braves en bleu

Un policier intrépide au cœur de l'action



Jacques Ste-Marie
 PARA (analyste) à la DTA
 A reçu le premier appel

Ce qui est généralement difficile, c'est de calmer suffisamment l'appelant pour qu'il nous fournisse des renseignements utilisables, sans constamment nous dire d'arrêter de poser des questions et d'arriver au plus tôt. Cette fois, mon appelant venait de croiser le tireur devant l'entrée. Il l'avait regardé dans les yeux et avait passé son chemin. L'appelant était à l'extérieur. Il était très pausé. Sa voix trahissait un certain trouble, mais il a répondu sans hésitation à chacune de mes questions. Ainsi, dès ce premier appel, nous avions tous les éléments essentiels qui aident à opérer : description de l'homme, de son véhicule, de ses armes, de la direction dans laquelle il était parti.

Quarante-cinq secondes plus tard environ, j'ai commencé à entendre les coups de feu. Certains des appels suivants étaient beaucoup plus difficiles à traiter : ceux des gens sur les lieux, au plein cœur de l'événement ou qui entendaient des coups de feu mais ignoraient ce qui se passait; ceux de parents paniqués que des jeunes avaient appelés de préférence au 9-1-1. Il fallait calmer, rassurer, donner des conseils pour se mettre en sécurité et aussi vérifier si on pouvait nous donner de nouvelles informations utiles aux policiers.

J'ai l'impression d'avoir collaboré au mieux au travail du SPVM. Mais ce que je veux surtout me rappeler et revivre, c'est cette impression de faire partie d'une équipe qui travaille au coude à coude et de me sentir considéré par mes supérieurs. Le commandant et les superviseurs étaient avec nous, des collègues en formation sont venus nous prêter main-forte. Je n'ai jamais ressenti autant de solidarité et d'esprit d'équipe. Tous prenaient leur part des très nombreux appels, dans le calme. Une véritable symbiose.



Lyse Simoneau et Denis Ménard
 PARA (répartiteurs) à la DTA
 Géraient les consoles du Sud
 (TC503 et TC504)

D'où nous sommes, nous ne pouvons rien faire directement pour les gens. Seuls les policiers sur les lieux le peuvent. Nous voulions faire tout en notre pouvoir pour que les policiers opèrent dans le meilleur contexte possible, qu'ils soient en sécurité. Nous voulions savoir où chacun se trouvait et leur assurer du «back-up».

Nous avons parfois vécu d'autres situations complexes qui demandaient beaucoup de travail, mais celle-là était plus «touchante» parce que nous savions qu'il y avait des gens qui étaient en danger de mort immédiat. L'adrénaline nous permet de faire ce qu'il faut aussi longtemps qu'il le faut, mais après la fatigue émotive nous rattrape. Et une certaine satisfaction, car on a vraiment l'impression d'avoir contribué, à notre manière, à sauver des vies.



Ginette Grégoire
 PARA (répartitrice) à la DTA
 Gérait la console du CCTI

Mon rôle c'est de m'assurer que les policiers ont toute l'information nécessaire pour bien travailler, pour intervenir en sécurité. Bien sûr, ultimement, c'est la protection des citoyens qui oriente mon travail, mais elle passe d'abord et avant tout par la sécurité des intervenants. Je veux que des vies soient sauvées, mais je veux m'assurer que tous mes policiers rentreront sains et saufs, au poste puis à la maison. Un peu comme s'ils étaient des membres de ma famille dont j'aurais la responsabilité... Cette fois, je me dis «bon travail et mission accomplie».

Witnesses praise swift, efficient police response

Mon frère, mon héros...



Ian Lafrenière
 Superviseur à la Section relations médias
 Relationniste expérimenté

Ce qui m'a surtout frappé dans cette intervention, c'est que, en arrivant sur les lieux, tous travaillaient à l'unisson dans un même but, sans égards à leur spécialisation habituelle ou à leur unité d'appartenance. Il n'y avait pas de duo, de solo, de motard, d'enquêteur, etc., mais une équipe unie de policiers. Nos relationnistes qui n'étaient pas en devoir, se sont rendus disponibles et je sais que de nombreux policiers des autres unités en ont fait autant. Nos partenaires se sont impliqués sans distinction des couleurs des uniformes. Nos collègues relationnistes de la Sûreté du Québec sont venus nous prêter main-forte et ceux de Longueuil et Laval étaient sur un pied d'urgence médiatique régionale. Une situation fort triste qui nous a permis de confirmer la qualité de nos liens.

Ce genre de situation présente de grands défis médiatiques. Tous les médias veulent couvrir l'événement, mais nous devons composer avec les risques de la désinformation, dangereuse à une époque où n'importe qui peut démarrer un blogue et verser des photos accessibles dans le monde entier aussi rapidement que dans l'heure qui suit.



Martin Dea
 Superviseur au Poste de quartier 20
 Premier officier à être arrivé sur les lieux

Je me suis trouvé là un peu par hasard. Je m'en allais à mon repas quand j'ai pris connaissance de ce qui se passait. Je me suis tout de suite mis en mode «urgence». Je voulais protéger la vie des policiers, parce qu'on avait besoin que tous soient alertes pour sauver le plus grand nombre de jeunes possible. J'ai brièvement ressenti un vague sentiment d'impuissance, parce que je ne connaissais pas tous les détails permettant d'établir un plan d'intervention. Je voulais obtenir et diffuser de l'information. Dans ces conditions, chaque seconde apparaissait comme une éternité.

Je ressentais la tension du risque, presque palpable chez chacun. Ce que j'ai trouvé difficile, au début, c'est de vivre un dilemme : le choix à faire entre être policier et me retrouver en pleine action et être superviseur pour réfléchir et planifier. J'ai refait le choix d'être superviseur, pour aider les autres, les dégager de l'obligation de réfléchir à des stratégies et leur permettre de performer dans l'action en ayant un but clair. Les soutenir pour ne pas qu'ils baissent les bras.

Puis, une fois l'intervention terminée, j'ai eu l'impression d'avoir vécu quelque chose d'irréel et j'ai ressenti de la gratitude en réalisant l'ampleur que ces événements auraient pu prendre. Puis aussi, une immense lassitude, comme si j'avais couru un marathon durant neuf ou dix heures. Une fatigue musculaire extrême, dont deux jours de congé et deux nuits de 10 heures ne sont pas encore venus à bout...



Merci à tous les policiers pour le courage ainsi que leur travail exceptionnel, car c'est grâce à vous que des vies ont été sauvées.

Merci

Un projet ambitieux

L'unification des centres de communication 9-1-1, police, pompier

par Richard Leblanc

Au début de l'année 2006, le Service des communications opérationnelles du SPVM lançait un ambitieux projet axé sur l'amélioration des services aux citoyens et aux intervenants d'urgence. Ce projet vise l'optimisation du temps de réponse, la continuité des opérations en cas d'évacuation de même que le développement d'une plus grande synergie entre les intervenants.

La formule proposée repose sur deux éléments essentiels : d'abord l'unification des centres d'appels 9-1-1 et DTA, auxquels pourra s'adjoindre une partie des effectifs du Service des incendies de Montréal (SIM), afin d'assurer la continuité des opérations de leur centrale en cas d'évacuation et, d'autre part, l'exploitation de deux centres de communication fonctionnant en parallèle 24/24, sept jours sur 7.

L'unification des centres de communication permet d'améliorer le service et de réduire le temps de réponse alors que l'exploitation de deux centres de communication en parallèle garantit la continuité des opérations.



Constater le grand nombre de personnes impliquées, c'est réaliser un peu la complexité de l'exercice.

Comité Processus

Évidemment, on ne peut mener à bien un tel projet sans procéder à l'examen des processus opérationnels. Qui de mieux placé que les employés pour nous aider à le faire ?

Le 29 avril dernier avait donc lieu le lancement officiel du projet (photo), lancement au cours duquel tous ont pu se familiariser avec sa teneur exacte et en comprendre les enjeux pour les trois organisations.

Ce groupe de travail a été créé afin d'examiner le cheminement d'un appel dans son ensemble, soit de la réception de l'appel au 9-1-1, son analyse et la répartition de celui-ci à la DTA et au SIM, qu'il s'agisse d'une situation urgente ou non urgente.

Avec le support de la Section méthodes et processus, les membres du comité se sont d'abord familiarisés avec différentes façons de faire du 911, de la DTA et du SIM par une visite des trois centres de

communications. Ils ont par la suite dressé le portrait du processus actuel de traitement des appels dans les trois services et se sont astreints à la colossale tâche de brosser un tableau précis de ce que devrait être le nouveau processus, dans le contexte du projet proposé.

Un rapport complet déposé en septembre et servira de guide dans l'élaboration des phases subséquentes du projet.

10-07 à tous les SUPERVISEURS DE QUARTIER !

Un « duo » du SPVM a besoin de vous !

...pour le développement d'un outil novateur permettant de sélectionner les futurs superviseurs de quartier.

par Catherine Girard, coordonnatrice en ressources humaines,
et Philippe LeBrock, étudiant au doctorat en psychologie du travail et des organisations à l'Université de Montréal

L'innovation va bon train ces temps-ci à la Section sélection et évaluation du SPVM, où Catherine Girard chapeaute un projet psychométrique d'envergure en collaboration avec Philippe LeBrock. Ce « duo » s'affaire à développer un nouvel outil de sélection appelé *test de jugement situationnel*, qui sera utilisé dans le cadre du concours Superviseur de quartier 2006. Ce test a pour objectif de mesurer le jugement des policiers par rapport à de vraies situations de travail vécues par des superviseurs.

Pour élaborer ce test, le « duo » s'est rendu dans plusieurs postes de quartier où il a rencontré 39 superviseurs, qui leur ont parlé de leurs expériences de travail réelles. À partir des récits et des événements racontés, une première version du test de jugement situationnel a été élaborée et l'heure est maintenant à l'étape finale de validation du test.

Le « duo » tient d'ailleurs à remercier les superviseurs qui ont collaboré à l'élaboration du projet, tant pour le temps qu'ils y ont consacré que pour la qualité du contenu des rencontres. Tous les superviseurs de quartier seront bientôt sollicités pour venir découvrir en quoi consiste ce test de jugement situationnel et, par le fait même, aider le « duo » dans sa dernière démarche de validation.



De l'avis du directeur adjoint de l'Administration, madame Diane Bourdeau, « ce nouveau test innovateur est une des façons de concrétiser notre vision "penser autrement pour réussir encore à nous améliorer". La responsabilité des superviseurs est

importante; ils sont le premier maillon de la chaîne de gestion de notre organisation. C'est ce qui m'incite à retenir les outils les plus susceptibles de doter notre organisation des meilleurs éléments ». En effet, de renchérir le directeur adjoint des opérations, monsieur Jean-Guy Gagnon : « Le superviseur est une personne phare auprès de son équipe, du citoyen et de l'ensemble du SPVM. Il faut s'assurer qu'il a les qualités et les habiletés nécessaires pour répondre aux besoins et aux attentes des policiers sur le terrain et pour les soutenir dans leur travail auprès des citoyens ».

Merci de contribuer au développement de notre organisation et surveillez vos courriels : de plus amples détails vous seront envoyés sous peu.

« Conducteurs ! Les enfants vous demandent... d'assurer leur sécurité sur le chemin de l'école ! »

par Dominique Boucher et Anne Hallée

Le 30 août dernier, une signalisation toute spéciale est apparue dans une zone scolaire de l'arrondissement d'Anjou. Sur de larges panneaux, des dessins d'enfants rappelaient aux parents et aux automobilistes les comportements sécuritaires à adopter sur le chemin de l'école. Pour lancer la campagne annuelle de sécurité routière des écoliers, des policiers du Service bénéficiaient également du soutien d'enfants, les meilleurs ambassadeurs qui soient pour intervenir auprès des conducteurs adultes.

En fait, ces ambassadeurs étaient les gagnants du concours de dessin que le Poste de quartier 46 a réalisé afin de sensibiliser les automobilistes aux dangers de la route, auxquels s'exposent chaque jour les écoliers en se rendant à l'école. Grâce au soutien financier de l'arrondissement d'Anjou, le Poste de quartier 46 a produit des panneaux et un dépliant mettant en valeur les œuvres des gagnants. Les policiers du secteur ont utilisé ces outils de prévention au cours de la campagne de sécurité routière des écoliers du SPVM.

Dans le cadre de ce concours, plus de 120 élèves des écoles primaires Wilfrid-Pelletier, Cardinal-Léger et Jacques-Rousseau ont soumis des dessins ainsi que des conseils destinés aux automobilistes, en juin 2006. Comme l'explique **Dominique Boucher**, l'agent socio-communautaire du Poste de quartier 46 qui a coordonné cette activité : « Au départ, le concours s'adressait uniquement aux élèves de la troisième à la sixième année du primaire, mais il a suscité un tel engouement que nous avons été forcés de l'étendre à ceux de la première et de la deuxième année ».

Cette préoccupation des écoliers à l'égard de leur sécurité routière, le commandant **Denis Caouette**, la partage entièrement. D'ailleurs, il en a fait une des priorités du Poste de quartier 46. Pour lui, « La route vers l'école représente un réel défi pour les enfants. Non seulement leur spontanéité les rend vulnérables, mais ils doivent également composer avec l'imprudence de certains automobilistes qui met la vie des petits en danger ».

Le Poste de quartier 46 remercie très chaleureusement tous les élèves des écoles participantes qui ont rendu ce concours possible ainsi que les entreprises Bo-Jeux, le groupe Forzani, le restaurant Mc Donald's et Costco, qui ont fourni des cadeaux aux gagnants. Cet automne, ces derniers auront aussi droit à une visite guidée des différentes unités du SPVM.



Le Poste de quartier 46 est fier de partager avec vous les œuvres des gagnants du concours



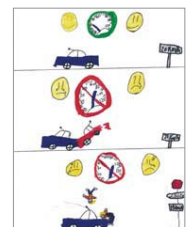
Karel Benoit, 1^{re} année



Thaly Chancy, 2^e année



Kenza Achoutal, 3^e année



Brahim Kaci, 4^e année



Mathieu Gagné-Pelosse, 5^e année



Sarah Lefebvre, 6^e année



Marianne Peyrat, 6^e année (mention spéciale)

Les jeunes sont importants et leurs parents sont concernés !

par Maryse Primeau

Et, pour propager la bonne nouvelle, un nouveau dépliant « *Votre jeune est important* », offert en français et en anglais, est maintenant disponible. À utiliser lors des rencontres avec les parents de jeunes mineurs impliqués dans un événement lié aux gangs, cet outil indique les ressources disponibles offrant gratuitement du soutien aux parents et à leurs jeunes. On peut même y inscrire les

coordonnées des organismes de son secteur. Les parents pourront de plus y prendre connaissance d'un message qui les encourage à persévérer dans leur rôle auprès de leur jeune.

Le dépliant « *Votre jeune est important* » est principalement destiné aux enquêteurs pour les événements de gangs de rue impliquant des mineurs, mais saura certainement être utile aux agents des sections interven-

tion jeunesse et prévention, aux agents socio-communautaires et aux enquêteurs des postes de quartier dans leurs rencontres avec des parents de jeunes à risque, de jeunes contrevenants ou de jeunes victimes.

Pour obtenir des exemplaires, utilisez l'intranet du SPVM et inscrivez « dépliant *Votre jeune est important* » dans la section brochures, à l'onglet documentation/formulaires/commandes de formulaires.

Votre jeune est important

Votre jeune a été impliqué dans un événement qui a nécessité une participation policière. Est-il un des comportements délinquants ou est-il une victime? Quel qu'il en soit, votre jeune est important pour nous!

Projet Nasse PDQ 10

par Christian Cloutier, commandant du Poste de quartier 10



Le sergent Jean-Bruno Latour, du Poste de quartier 10, désire s'attaquer à une problématique de gangs de rue dans un secteur bien ciblé de Cartierville. Il a initié un projet innovateur qui a, jusqu'à maintenant, donné de bons résultats et contribué à rehausser le sentiment de sécurité des résidents.

En 2005, quelque 230 appels, entraînant l'ouverture de plus de 100 dossiers, reliés à des incivilités, aux stupéfiants, à des méfaits et des vols de véhicules ou dans les véhicules, provenaient d'un seul quadrilatère délimité par les rues Ranger, Louisbourg, Grenet et une voie ferrée. Quatorze immeubles locatifs, dans lesquels vivent près de 650 ménages, y sont regroupés. Or, les actes illégaux étaient, la plupart du temps, commis par des groupes semi-organisés d'individus habitant le secteur, qui étaient craints par la population. En conséquence, peu de personnes collaboraient avec les policiers pour identifier les suspects, dont les activités provoquaient clairement un sentiment d'insécurité chez les résidents.

En raison du climat de peur entretenu par les protagonistes, les résidents et les propriétaires d'immeuble ont dû tolérer, impuissants, les actes reprochés. Le manque d'une présence policière active et de canaux de communication efficaces avec les résidents a entraîné la persistance du problème. Une des principales difficultés rencontrées en matière de communication était que la majorité des résidents, soit quelque 500 familles, est d'origine cambodgienne. Plusieurs mesures ont dû être mises de l'avant pour s'attaquer au problème et impliquer tous les intervenants dans sa résolution.

Une opération de communication a été réalisée à l'automne 2005 et en janvier 2006 afin d'établir un



Photo: Luc Laroche, Journal de Montréal



contact et de créer des liens avec les membres des communautés ethniques visées. Une présence policière intensive a été assurée dans le secteur afin de démontrer la volonté ferme du SPVM de reprendre le contrôle du secteur et d'y mettre fin aux activités criminelles. De plus, une ligne téléphonique exclusive a été créée pour inciter les résidents du secteur à porter plainte et établir des liens durables avec eux. Le message d'accueil de cette ligne est en cambodgien, en anglais et en français.

Une telle initiative policière était essentielle, puisqu'il était impossible de mettre fin aux actes illégaux par la patrouille régulière, surtout compte tenu de la localisation des immeubles et de la situation géographique dans le secteur de l'îlot difficile à contrôler.

De plus, dès le début du projet, une importante opération policière, réalisée avec la collaboration du MAS Nord, a permis l'arrestation de certains leaders des groupes criminalisés.

Ces mesures d'envergure ont eu des conséquences positives sur le nombre d'appels et le taux de criminalité du secteur. Le nombre d'appels en provenance du quadrilatère visé ont chuté de près de 30% pour la période du 1^{er} janvier au 15 avril 2006 par rapport à la période équivalente en 2005 (de 126 à 82). Le nombre de dossiers ouverts a suivi la même tendance, soit une baisse proportionnelle de 28% (de 31 à 23).

Des cadets du poste de quartier 42 contribuent à l'arrestation d'un pédophile

par Joëlle Parent et Anne Hallée

En juin dernier, les cadets policiers **Albert Quyen Nguyen** et **Michaël Mayer**, du Poste de quartier 42, ont permis au Module agressions sexuelles d'arrêter un individu qui avait brisé ses conditions de remise en liberté. Ces conditions lui interdisaient de fréquenter les parcs en raison des nombreux crimes à caractère sexuel qu'il avait commis sur des enfants de quatre à onze ans.



De gauche à droite, les cadets **Albert Quyen Nguyen** et **Michaël Mayer**.

Ayant reçu l'information qu'un individu au comportement douteux abordait les enfants dans un parc, les cadets y ont localisé un suspect dont la description physique correspondait à celle qu'on leur avait donnée. Comme le suspect a quitté précipitamment les lieux à leur arrivée, les cadets ont couru pour le suivre et noter le numéro d'immatriculation de son véhicule.

À la suite de leurs observations et de l'enquête du numéro de plaque, l'individu a été identifié. De plus, les cadets Nguyen et Mayer ont confirmé son identité lors d'une parade d'identification photographique à laquelle les policiers de la Section enquêtes du Service à la communauté de la région Est les ont invités.

Par leur initiative, leur sens de l'observation et leur ténacité, messieurs Nguyen et Mayer ont fait la preuve que les cadets constituent des ressources précieuses pour le SPVM, en lui offrant des yeux et des oreilles supplémentaires, qui lui permettent d'accroître sa visibilité et d'agir sur ce qui se passe dans la communauté. Nous les félicitons très sincèrement!

Les détenus « fréquentent » le Resto Plateau

Les personnes détenues aux quatre Centres opérationnels du SPVM ainsi qu'à la Cour municipale doivent être nourries. La Direction de l'approvisionnement et le SPVM ont trouvé une façon de remplir cette obligation, tout en soutenant le Resto Plateau, un organisme à but non lucratif qui favorise l'insertion sociale et professionnelle de personnes sans emploi. Ainsi, depuis le 1^{er} juin dernier, le Resto Plateau distribue les repas aux détenus, comme il le fera au cours des deux prochaines années. (De gauche à



droite) **Richard Gravel**, directeur général du Resto Plateau, **Lyne Parenteau**, agent d'approvisionnement à la Direction de l'approvisionnement, **Chantal Reeves**, assistante administrative au SPVM, **Lisette Le Bourhis**, coordonnatrice au Service à la clientèle et marketing au Resto Plateau, et le commandant **Jérôme Morrissette** du SPVM se sont réunis pour donner vie à cette initiative intéressante et originale pour encourager des partenaires œuvrant en économie sociale.



L'agent sénior Gilles Mailhot ne perd surtout pas la carte

par l'équipe du Poste de quartier 37

Il y a un an, l'agent sénior Gilles Mailhot décidait de mener à bien un projet dont il a eu l'idée au fil de ses voyages dans quelque 30 pays sur tous les continents. Il a donc sollicité par courriel l'aide de ses collègues du SPVM pour réaliser ce projet qui lui tenait tant à cœur: fournir des cartes du monde aux écoliers de la République démocratique du Congo. Mission accomplie, il a tenu à transmettre ses remerciements à tous ceux qui ont collaboré au projet.

« Suite à l'envoi du courriel, j'ai reçu de nombreuses cartes provenant de toutes les unités du Service, tant policières que civiles. Constatant que la majorité de ces cartes provenaient d'un imprimeur de Ville St-Laurent, j'ai communiqué directement avec monsieur Luc Fournier, propriétaire de l'entreprise Cartotek Géo. Ce dernier n'a pas hésité à nous fournir 500 cartes neuves de très bonne qualité.

Si vous voulez en savoir plus sur l'organisme War Child Canada ou sur le projet, rendez-vous à l'adresse Internet http://www.warchild.ca/news_article.asp?ID=182



Grâce à la collaboration avec l'organisme War Child Canada, « toutes les cartes amassées ainsi que du matériel scolaire ont donc pris le chemin de l'Afrique avec l'aide des Forces armées canadiennes (en collaboration avec l'organisme War Child Canada) qui ont assuré le transport jusqu'aux écoles de la région du Sud-Kivu ».



À son tour, l'équipe de direction du Poste de quartier 37 a tenu à féliciter et remercier Gilles Mailhot pour cette réalisation, ainsi que pour son enthousiasme et son implication sociale, notamment dans les activités de la Course au flambeau auxquelles il participe depuis trois ans. De gauche à droite: L'agent sénior Gilles Mailhot, M. Luc Fournier, de Cartotek Géo, et le commandant Alain Larivière.

Un, deux, trois... Ouf!

L'agent Geneviève Farah-Lajoie, du Poste de quartier 11, et l'agent sénior Paulo Gravanita, du Poste de quartier 38, forment un couple de policiers. Assez fréquent, me direz-vous! Le 18 juillet dernier, ils sont devenus de très heureux et très comblés nouveaux parents. Là encore, rien de tellement original!... Mis à part, peut-être, le fait qu'ils ont reçu deux bonus de la cigogne. Des triplettes! Une première au service! En superviseur soucieux du bien-être de son personnel le sergent Jean-Luc Gagnon, du groupe 5 au Poste de quartier 38 (à gauche sur la photo), a bien voulu prêter main forte aux heureux parents. À l'initiative de l'agent sociocommunitaire Josée Bellemare, tous les policiers du Poste de quartier 38 ont voulu immortaliser l'événement et offrir leurs meilleurs vœux à leurs confrères.



Sur les Ailes de l'Excellence

Après maintes délibérations, le jury responsable d'attribuer les Prix de partenariat et les Prix d'excellence a finalement posé des choix, parfois fort difficiles, pour déterminer les finalistes aux différentes catégories de prix. Le nom des lauréats de chaque prix sera officiellement dévoilé lors de l'édition 2006 de la Soirée de l'excellence du partenariat, qui se tiendra au Lion d'Or, le 4 octobre prochain.

La clé de l'énigme (du rébus) « Le SPVM est sur les ailes de l'excellence » fera découvrir des personnes dont les grandes qualités humaines permettent à notre organisation de voler au dessus de la mêlée. La prochaine livraison de *L'heure juste* vous présentera les lauréats.

Ceux qui désirent savoir quels sont les qualités ou les actions qui ont permis aux finalistes de se distinguer peuvent consulter l'intranet du Service, sous l'onglet Consultation de documents \ Communications \ Communications aux employés \ Finalistes de l'excellence et du partenariat 2006.



LE RELATIONNISTE FURETEUR

L'uniforme « uniformise », ça va de soi. Il ne faut toutefois pas oublier de rechercher derrière l'uniforme les trésors incroyables qui sont l'apanage des membres du SPVM. Nos collègues des Relations médias se mettent le nez partout, pour la bonne cause, il va sans dire. Leur sergent, Ian Lafrenière, en sait quelque chose. Il a donc décidé de leur fournir l'occasion de découvrir des aspects insoupçonnés des collègues de leur groupe respectif. Leur mission: partir à la recherche d'un fait inusité ou d'une réalité marquante ou nous faire mieux connaître l'humain derrière l'uniforme d'un membre du SPVM. Voici la première de leurs histoires...

L'homme de fer (Ironman) est parmi nous

par Anie Lemieux (groupe 1)

Inspiration, motivation, détermination sont quelques mots qui décrivent un de nos collègues du groupe 1. David Tardif, de l'Intervention Sud, a participé à plusieurs compétitions de triathlon et à quelques compétitions d'Ironman. C'est lorsqu'il a intégré le SPVM en 1999 qu'il a commencé à s'intéresser à ce genre de compétition. En 2000, son frère, Maxime Tardif, du groupe 4 à l'Intervention Sud, participe aux compétitions à ses côtés, lorsqu'il intègre à son tour le SPVM. Le 23 juillet dernier, ils ont tout deux participé au Ironman USA-Lake Placid.



Imaginez! Il est 7h du matin et vous commencez la journée avec 4 km de nage, pour ensuite faire 180 km de vélo et finir par 42 km de course! David a complété l'épreuve en 9 heures et 46 minutes, ce qui lui a permis de se classer au 24^e rang sur 2050 participants. Maxime a également bien performé en se classant au 217^e rang. « J'ai réalisé un de mes rêves », nous avoue David. Il a atteint un premier objectif en terminant la compétition en moins de 10 heures et un deuxième en se classant pour le championnat du monde, ce qui est toute une réussite.

Le championnat se tiendra le 21 octobre prochain à Hawaii. Il aura donc eu trois mois pour se préparer, autant physiquement que mentalement, à la compétition. Il s'agira d'un tout autre défi, d'autant plus qu'il n'a jamais participé seul à une compétition. David, sache que tous tes collègues et amis du groupe 1 sont fiers de toi et que leur esprit sera avec toi le 21 octobre. Profite pleinement de cette expérience inoubliable. Bonne course!

Ne manquez pas, dans la prochaine livraison, le texte d'Olivier Lapointe, qui nous présente Benoit Boisselle, du groupe 2.

Sondage auprès des utilisateurs de services

Êtes-vous satisfaits de nos services ?

par Manon Landry

chef de la Division planification, suivi budgétaire et approvisionnement

En novembre 2004, la Direction de l'administration du SPVM a commandé un sondage sur l'appréciation de la qualité du service à la clientèle, à la Division approvisionnement. Il y a eu des commentaires très positifs sur certains aspects, mais certains éléments d'insatisfaction ont également été soulignés par la population sondée. Il faut donc continuer à miser sur les points positifs tout en faisant des ajustements quant à ceux sur lesquels la clientèle sondée s'est dite insatisfaite. Un nouveau sondage sera effectué au sein de quelques unités par la Section développement stratégique, mandataire du processus d'évaluation, afin de connaître l'effet des mesures mises en place depuis 2005 en vue d'augmenter la satisfaction de la clientèle.

Éléments dont les clients sondés se sont déclarés particulièrement satisfaits

- La clarté et la connaissance de la procédure d'accès et des outils relatifs aux demandes planifiées
- Les heures d'ouverture de la Division
- Le matériel reçu lors d'une demande planifiée
- La politesse et la courtoisie du service offert
- Le respect dans la prise de rendez-vous
- La compétence dans la prestation de services techniques

La Direction de l'administration désire remercier les différentes personnes qui accepteront d'offrir leur temps à cet exercice d'évaluation.

Éléments dont les clients sondés se sont déclarés insatisfaits

- L'annonce des délais et le respect de ces derniers
- Le suivi sur les demandes et les délais inhabituels de livraison
- L'adaptabilité des procédures d'accès en fonction des contraintes de travail des usagers
- La flexibilité du service
- L'écoute, le respect et la compréhension des besoins des usagers
- L'utilisation du pouvoir discrétionnaire d'une autorité décisionnelle bien identifiée
- L'adaptabilité et la simplicité de la prise de rendez-vous

Moyens mis en place à la suite du sondage afin d'améliorer le service à la clientèle

- Optimisation du site Intranet des Uniformes ;
- Commandes C1 et C2 informatisées
- Suivi des demandes de matériel auprès des utilisateurs (délai 24 à 48 heures)
- Réponse par courriel aux questionnements des utilisateurs (délai 24 à 48 heures)
- Accès convivial aux procédures utilisées à la Division approvisionnement
- Accès convivial aux différents catalogues C1 et C2 pour toutes les fonctions policières du SPVM
- Accès convivial à l'article XXXIII (Uniformes et Équipements) de la convention collective

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Recensement des personnes handicapées au SPVM du 4 au 16 octobre 2006

Pour se conformer à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi, la Ville de Montréal doit, depuis décembre 2005, intégrer les personnes handicapées à son Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE). Tous les employés doivent donc participer à un recensement qui permettra à la Ville de respecter l'obligation qui lui est faite d'identifier les personnes handicapées faisant partie de son personnel.

Vers le 5 octobre prochain, chaque employé se verra remettre par son gestionnaire une enveloppe qui lui sera adressée et qui contiendra une lettre explicative, un questionnaire identifié à son nom ainsi qu'une enveloppe de retour préadressée. Il sera obligatoire d'y répondre. Même si le questionnaire indique que le recensement a lieu du 18 au 29 septembre, au SPVM, en raison de la mutation générale des policiers du 25 septembre, il se tiendra du 5 au 16 octobre.

Chaque responsable d'unité aura la charge de faire la distribution, de recueillir les enveloppes-réponses de leurs employés et de les retourner à la Section Programme d'accès à l'égalité et qualité de vie au travail.



Devra s'auto-identifier comme handicapée «... toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes». Les notions centrales de « déficience », « incapacité », « significative » et « persistantes » sont

expliquées dans le questionnaire où on donne également des exemples des limitations fonctionnelles pouvant représenter des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes pour faciliter l'identification de chacun.

Il est à noter que les réponses aux questionnaires seront confidentielles et utilisées à des fins essentiellement socio-démographiques. Les répondants ne seront admissibles à aucun droit supplémentaire ni ne seront susceptibles de subir une quelconque forme de discrimination.

Les délais seront très serrés. Vous êtes donc priés de répondre au questionnaire dès que vous le recevez et le remettre à votre responsable d'unité, afin de permettre au SPVM de rencontrer ses obligations légales tout en respectant l'échéancier que lui a accordé la Ville. Merci à tous de chacun de votre collaboration.

Les formations 101 de la SSAC

Il paraît que...!

Formation 101 sur l'Islam

par Herman Deparice-Okomba, SSAC

Depuis le 11 septembre 2001, beaucoup d'attention a été consacrée à l'Islam, une religion de plus de 14 siècles. L'une des conséquences des attentats du World Trade Center est non seulement la montée de l'islamophobie dans certains pays occidentaux mais surtout, la radicalisation d'une minorité de groupes islamiques qui est venue renforcer un certain nombre de préjugés envers l'Islam. Cet article se veut un survol de certains éléments de base de l'Islam. D'ailleurs, une série d'articles touchant des sujets plus précis tels les fêtes religieuses, le port du voile, la prière et la Charia suivra.

Selon les dernières statistiques de l'ONU, il y aurait 1,3 milliard de croyants, soit 20 % de la population mondiale. C'est la deuxième religion la plus répandue au monde. Au Québec, la communauté musulmane a été estimée à 109 000 personnes en 2001.

L'Islam est un mot *arabe* qui signifie «soumission à la volonté de Dieu» dans un contexte religieux bien naturellement. Si chez les chrétiens c'est la Bible qui constitue la Loi divine, en revanche chez les

musulmans, c'est le Coran qui constitue cette Loi divine. En effet, le *Coran* est principalement un code de morale ou d'éthique. La *Sunna* est tout simplement l'ensemble des dires et faits du Prophète Muhammad qui est, avec le Coran, une source de jurisprudence pour certains musulmans. Ils forment aussi une base pour la *Charia*, ou la loi islamique.

Les croyants de l'Islam se partagent principalement en deux branches: le *sunnisme* et le *chiisme*. Dans les faits, la majorité des musulmans sont des sunnites. Les clivages entre les deux écoles de pensée portent davantage sur le fait que les sunnites considèrent le Coran et la Sunna comme les deux sources principales de la loi islamique. En revanche, les chiites soulignent aussi l'importance d'y inclure les paroles et les actions de leurs imams (c'est l'équivalent de prêtre ou rabbin). Le chiisme est dirigé par un clergé très hiérarchisé, à la différence du sunnisme qui n'a pas de clergé proprement dit.

La notion de guerre sainte provient du christianisme¹. Autrefois, si les païens ne voulaient pas com-



prendre les beautés et vérités du christianisme, il fallait se résoudre à leur faire la guerre. Le Coran reconnaît lui aussi le bien-fondé de cette guerre contre les infidèles. Dans le même sens, le mot «*jihad*» peut signifier «lutte» ou «effort». Il faut préciser aussi que, dans l'Islam, l'interprétation de ce mot est différente d'un pays à l'autre. Au Maroc par exemple, on considère le jihad comme une lutte contre ses mauvais penchants.

En définitive, la particularité de l'Islam est le fait qu'il accorde une grande liberté à l'interprétation des textes sacrés. Ce qui implique un certain nombre d'abus, mais n'autorise pas à ce que l'on généralise le comportement d'une minorité à l'ensemble des musulmans. Vaincre ces préjugés sur l'Islam est un long travail de raison. L'Islam est la paix, le respect et l'engagement, ce qui correspond parfaitement bien à notre éthique policière.

Alors, on ne dira plus il paraît que...!

¹ Augustin D'Hippome. *La cité de Dieu*. Traduction de Gustave Combès, Paris: Institut d'études augustiniennes, 1993.

FICHE CULTURELLE

Mnen Pa konin

Traduction créole de «Je ne le sais pas»

par Daniel Théoret

SITUATION

Vous êtes appelé sur la scène d'un accident de la route à l'angle des rues Pie-IX et Henri-Bourassa. Votre partenaire et vous rencontrez séparément chacune des parties. Un des conducteurs, un homme d'origine haïtienne, vous remet son permis de conduire, mais n'a pas les papiers d'immatriculation, car le véhicule ne lui appartient pas. En fait, il ne connaît que le prénom du propriétaire qui lui a prêté son véhicule pour faire des emplettes. Trouvant cette situation quelque peu étrange, vous le confrontez. Il vous répond qu'il ne connaît pas le propriétaire, ce qu'il vous affirme tout en frappant successivement le revers de ses mains sur ses paumes. Un sourire s'esquisse sur vos lèvres: en voyant ce geste, vous déduisez immédiatement que cet homme est entrain de vous mentir.

EXPLICATION

L'origine de ce geste est plutôt nébuleuse. Bien qu'il s'agisse d'un geste particulièrement utilisé par la communauté haïtienne, certaines régions d'Afrique y auraient également recours. En Haïti, la signification de ce geste peut différer selon la région dont la personne est issue. C'est un geste qui vise à supporter une idée exprimée par la personne. Il peut vouloir dire que la personne ne sait pas la réponse à la question qu'on lui a posée, qu'elle se dégage de la responsabilité qu'on lui attribue ou bien qu'elle est en train de mentir.

SUGGESTION

Bien que ce geste puisse, à l'occasion, vouloir dire que la personne vous ment, vous ne devez pas le déduire automatiquement lorsque vous analysez le comportement non verbal d'une personne, car vous serez, plus souvent qu'autrement, dans l'erreur. Ce geste renforce uniquement les mots dits par la personne, comme: «je ne sais pas» ou «c'est pas ma faute», mais ne traduit en rien les réelles intentions de la personne. La signification souvent accordée à ce geste est donc un mythe et votre recherche de la vérité devra se porter sur d'autres observations.



Capsule linguistique

Je m'adresse aujourd'hui à vous pour attirer votre attention sur des emplois erronés (calques de l'anglais) que vous faisons du verbe adresser.

Il est correct d'adresser des colis à ses amis, d'adresser des reproches à son conjoint (au sens grammatical, bien entendu) ou d'adresser un collègue à un fournisseur de service apprécié. Des recommandations, des commentaires, des critiques, peuvent également s'adresser à des personnes, dans le sens où ils leur sont destinés.

Lorsqu'on prend la parole à une assemblée, on s'adresse à un auditoire (on n'adresse pas un public, calque de l'anglais *to address the meeting*).

On ne peut adresser un problème ou une question (calque de l'anglais *to address an issue*). On aborde, on considère un problème, on s'attaque à une question.

On ne peut non plus s'adresser à une tâche (calque de l'anglais *to address oneself to a task*). On parle plutôt de s'attaquer à une tâche, de se mettre à un travail.