



# **Plan d'action corporatif 2005 du SPVM**

3 décembre 2004

## TABLE DES MATIÈRES

---

	<b>Pages</b>
INTRODUCTION .....	3
1. LA PLACE DU SPVM .....	6
1.1 LA QUALITÉ DE VIE ET LA SÉCURITÉ PUBLIQUE .....	6
1.2 LES COPRODUCTEURS DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE .....	7
2. LE SENTIMENT DE PAIX ET DE SÉCURITÉ .....	9
3. LA CRIMINALITÉ .....	11
3.1 LA CRIMINALITÉ DE VIOLENCE .....	11
3.2 LA CRIMINALITÉ ET LA VICTIMISATION DES JEUNES .....	12
3.3 LES GANGS DE RUE .....	14
3.4 LE CRIME ORGANISÉ .....	16
3.5 LE TERRORISME .....	18
4. L'INTÉGRATION DES VOILETS DE L'OPTIMISATION .....	20
4.1 LA VISIBILITÉ POLICIÈRE .....	20
4.2 LES INCIVILITÉS .....	21
4.3 LES PARTENARIATS .....	22
4.4 LES RELATIONS COMMUNAUTAIRES .....	24
4.5 LA QUALITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICE .....	26
4.6 LES OUTILS DE GESTION EFFICACES ET MODERNES .....	28
5. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET LA CIRCULATION .....	30
6. LA MOUVANCE DES RESSOURCES HUMAINES .....	31
6.1 LE COACHING .....	33
6.2 L'ÉTHIQUE .....	34
6.3 LA DISCIPLINE ET LA DÉONTOLOGIE .....	35
CONCLUSION .....	36

## INTRODUCTION

La mission première du Service de police de la Ville de Montréal est de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime, et d'en rechercher les auteurs. Le SPVM est donc l'intervenant principal sur le territoire de la Ville de Montréal en matière de sécurité publique et c'est à ce titre qu'il contribue, avec ses partenaires, à faire de Montréal un endroit paisible et sécuritaire, une condition essentielle à la qualité de vie des Montréalais.

Le plan d'action s'articule autour des orientations stratégiques privilégiées par le Service pour 2005 lesquelles s'inscrivent dans le processus de planification et de gestion stratégique adopté par la Ville de Montréal et s'appuient sur une lecture de l'environnement en matière de sécurité publique. Le plan d'action du SPVM s'insère également dans le Plan d'orientations et d'actions prioritaires 2004 – 2005 « Vivre en arrondissement, habiter une métropole » de la Ville découlant de ce processus.

En 2005, le SPVM en sera à la deuxième année de l'optimisation de la Police de quartier. Il va de soi qu'on retrouve, dans le plan d'action, la mise en œuvre et le déploiement de recommandations issues de cette démarche qui vise à faire en sorte que le SPVM réponde mieux aux besoins de la population, tout en préservant l'essence du modèle de Police de quartier et en améliorant son mode de fonctionnement. De nombreuses actions en ce sens ont été mises en place en 2004 et la mise en œuvre se poursuivra en 2005. Les priorités découlant de la démarche d'optimisation occupent donc une place importante dans le plan d'action du SPVM en 2005.

Au moment de formuler son plan d'action pour l'année 2005, certains éléments de l'environnement dans lequel évoluera le Service de police de la Ville de Montréal sont encore inconnus. C'est le cas notamment des impacts de la politique canadienne de sécurité nationale, qui établit une stratégie et un plan d'action intégrés permettant de réagir à des menaces actuelles et futures. C'est le cas également des conséquences éventuelles du projet de modernisation de l'État québécois. Cependant, en dépit de ces incertitudes, on doit retenir que toutes les stratégies et actions proposées par le Service s'inscrivent dans le cadre d'un

processus corporatif favorisant la qualité des services rendus aux Montréalais, la décentralisation et l'imputabilité.

En bref, le plan d'action du SPVM pour 2005 s'articule autour de quatre grands axes qui sous-tendent toutes ses actions :

- occuper la place qui lui revient en matière de sécurité publique;
- contribuer à assurer un environnement urbain agréable, paisible et sécuritaire;
- intégrer les différents volets de l'optimisation de la Police de quartier, notamment ceux favorisant la qualité des services;
- la mouvance des ressources humaines.

La direction du SPVM réaffirme sa volonté ferme de respecter l'essence du modèle de Police de quartier, notamment :

- la mission du Service;
- ses quatre valeurs - la recherche de l'excellence, l'importance du personnel, le respect des droits et libertés et le professionnalisme;
- ses composantes - l'approche de résolution de problèmes, la responsabilité géographique, l'approche service, le partenariat et la valorisation du personnel;

Le projet d'optimisation de la Police de quartier s'est construit sur cette base ainsi qu'à partir de quatre grandes conditions complémentaires et incontournables de réalisation du modèle de Police de quartier :

- la décentralisation des pouvoirs, le décloisonnement des unités, et le partenariat interne;
- les responsabilités de l'agent de quartier et l'importance que nous accordons à la notion d'agent de quartier généraliste;
- la présence d'au moins un agent sociocommunautaire dans chaque quartier ayant entre autres, la responsabilité de « guider les policiers dans leurs interventions »;
- la mise en place de pratiques de gestion modernes offrant une structure de soutien aux unités opérationnelles, leur donner l'autonomie et la marge de manœuvre nécessaire pour répondre aux besoins de la population, leur imputer l'engagement et la

responsabilité de qualité des services et la satisfaction et la responsabilité de nos clientèles.

Le SPVM se démarque ainsi comme **police d'avenir** et s'engage à rendre des services efficaces et efficaces à l'ensemble de la population et contribuer ainsi à l'amélioration des milieux de vie, au développement et au rayonnement d'une métropole. Il tient également à assumer sa place comme un intervenant principal de la sécurité publique sur le territoire de la Ville de Montréal conformément à sa mission première de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime, et d'en rechercher les auteurs, et en harmonie avec la politique de cohésion et de concertation au sein de l'administration municipale.

## **1. LA PLACE DU SPVM**

Le SPVM est un service corporatif municipal dont les préoccupations et les ressources mises à sa disposition pour desservir les citoyens doivent soutenir des interventions sur un continuum d'événements qui vont, des incivilités et des interventions en mode de résolution de problème auprès des citoyens aux interventions sur le crime organisé et le terrorisme. En somme, sur le territoire desservi par le SPVM, nous retrouvons tout à la fois des incivilités, de la petite criminalité et des éléments de la menace terroriste internationale.

Cette réalité oblige le SPVM à maintenir une veille active permettant d'assurer une prestation de services soutenue, digne des attentes des citoyens d'une métropole. Les impacts des initiatives municipales, provinciales et nationales en matière de sécurité publique permettent de renforcer le sentiment de sécurité des citoyens et des visiteurs.

### ***1.1 La qualité de vie et la sécurité publique***

Dans la foulée du Sommet de Montréal, le SPVM collabore étroitement au développement d'une politique globale de paix et de sécurité pour assurer la paix et la sécurité de toute personne sur tout le territoire et il contribue à faire de Montréal une destination de choix au niveau international. À son titre de ville festive, Montréal accueille en toutes saisons de nombreux événements publics qui contribuent à en faire un lieu de rencontres et d'accueil chaleureux. Le SPVM, par ses unités du renseignement et de la planification opérationnelle, contribuera à l'analyse du volet de sécurité publique dans le cadre de l'élaboration de la politique municipale de soutien aux événements internationaux visant à assurer le rayonnement et l'identité propre de la Ville.

**En 2005, le SPVM en collaboration avec les coproducteurs de la sécurité publique procédera à une consultation publique sur la politique globale de paix et de sécurité publique.**

**Le SPVM contribuera à maintenir une cohésion et une concertation dans les enjeux, les orientations, stratégies et actions en matière de qualité de vie et sécurité publique en participant activement au Comité de gestion stratégique regroupant les différents intervenants en la matière.**

**Afin de répondre adéquatement aux besoins exprimés, de contribuer au développement et rayonnement de Montréal, tout en conservant sa place de chef de file et ce, en fonction des ressources disponibles, le Service effectuera une réflexion stratégique sur les grands enjeux de demain. Cette réflexion s’inspirera certes du plan d’orientations et actions prioritaires « Vivre en arrondissement, habiter une métropole » mais surtout visera l’adhésion et une mobilisation de tous les niveaux de l’organisation.**

**Le SPVM veillera également à continuer de faciliter la tenue d’événements internationaux dans un encadrement sécuritaire, notamment en supportant les événements à teneur internationale et en assurant les services d’ordre requis.**

## ***1.2 Les coproducteurs de la sécurité publique***

Certaines prestations de sécurité urbaine sont offertes par des personnes ou des organismes qui interviennent en dehors du champ d’activité traditionnel de la police, du service de sécurité des incendies, de la sécurité civile et de la justice. Plusieurs intervenants élaborent ainsi des prestations innovatrices, questionnent les pratiques organisationnelles usuelles, les monopoles et les logiques d’intervention tout en établissant leur propre légitimité, tant auprès des autres professionnels de la sécurité urbaine qu’auprès des citoyens et des collectivités locales. C’est pourquoi le SPVM doit faire preuve d’écoute pour s’assurer que les stratégies d’intervention globales et partagées sont en lien avec sa mission d’un service de sécurité publique.

Dans l’état actuel du droit, c’est le policier qui est chargé d’appliquer la loi et de veiller au maintien de la paix publique. Toutefois, d’autres intervenants, dans un cadre bien défini, restreint et bien encadré, peuvent agir comme partenaires et coproducteurs de sécurité. La révision de la *Loi sur les agences d’investigation ou de sécurité*, qui fait l’objet d’un livre blanc, propose justement des pistes de solutions aux problèmes posés par la présence et les interventions de la sécurité privée dans les espaces publics. Il est toutefois essentiel que le SPVM soit partie prenante pour définir quelles sont les activités de sécurité publique qui peuvent être confiées à d’autres intervenants et pour préciser le niveau d’encadrement attendu du Service.

Les stratégies d'intervention et de partenariat du SPVM tiennent aussi compte des nombreux acteurs en matière de sécurité qui interviennent dans des espaces confinés et/ou liés à la circulation aéroportuaire, aux accès maritimes, aux dessertes ferroviaires de surface et au métro ainsi que dans les espaces industriels à hauts risques.

**En 2005, le SPVM entend susciter un dialogue constructif entre les coproducteurs de la sécurité publique et privée. Notons, à cet effet que les Services à la communauté entendent :**

- **poursuivre et améliorer les contacts avec les partenaires au niveau régional, comme, par exemple, la Sûreté aéroportuaire, la STM et Hydro Québec.**



## 2. LE SENTIMENT DE PAIX ET DE SÉCURITÉ

Au total, 137 995 infractions au *Code criminel* ont été rapportées sur le territoire en 2003, un nombre légèrement inférieur (-0,2%) à celui de l'année 2002.

Le nombre d'infractions au *Code criminel* suit la tendance générale à la baisse observée dans l'ensemble du Canada, depuis le début des années 90. Cette baisse est particulièrement marquée à Montréal depuis 1997 (baisse de 23%). Le nombre de crimes rapportés a diminué de 37 % depuis 1991 et, en 2003, celui-ci est le plus faible depuis plus de 20 ans. Cette tendance se poursuit en 2004 avec une baisse de 2,9% du nombre d'infractions pour les neuf premiers mois de l'année.

L'explication la plus souvent avancée pour cette tendance à la baisse de la criminalité est celle des variations dans la composition des groupes d'âges les plus à risque de commettre ou d'être victimes de délits<sup>1</sup>. Parmi d'autres hypothèses avancées, on soutient que plusieurs délits rapportés aux agents des services supplétifs ou privés, et non aux policiers, ne sont pas comptabilisés dans les statistiques officielles<sup>2</sup> et que des délits ne sont pas rapportés par les victimes.

Malgré cette baisse continue de la criminalité, 10% des gens sont d'avis qu'il y a beaucoup de criminalité dans leur quartier, 61% qu'il y en a un peu et 22% qu'il n'y en a pas du tout (7% n'ont pas d'opinion à ce sujet). Cette proportion n'a pas changé au cours des dernières années. De plus, seulement 10% des personnes interviewées à ce sujet en 2004 étaient d'avis que la criminalité avait diminué dans leur quartier au cours des deux dernières années (52% jugeaient qu'elle était restée la même et 14% qu'elle avait augmenté). En somme, la criminalité diminue mais les résidents du territoire ne semblent pas en être informés ou cette information n'a pas de prise réelle sur leur sentiment de sécurité.

Rappelons que certains éléments semblent jouer un rôle dans la construction du sentiment de sécurité. Un sondage du SPVM réalisé avant l'optimisation de la Police de quartier auprès des résidents des postes de quartier 18 (Saint-Henri-Pointe-Saint-Charles-Petite-Bourgogne), 23 (Hochelaga-Maisonneuve) et 40 (Montréal-Nord-Est)<sup>3</sup> montre que 85% de gens jugent qu'il existe des activités reliées au crime organisé dans leur quartier, que seule une minorité (21%) a

---

<sup>1</sup> Logan, Ron " Statistiques de la criminalité au Canada, 2000 " Juristat, produit 85-002 au catalogue de Statistique Canada, Vol. 21 no 8.

<sup>2</sup> Bayley, David H., Shearing, Clifford D., " The New Structure of Policing ", National Institute of Justice, 2001.

<sup>3</sup> Farley, Patrick. " Citoyens et crime organisé : perceptions et expériences ". Rapport de stage au SPVM, 2002

été témoin d'un événement relié au crime organisé dans son quartier, et que dans 72% des cas ils ont appris cette information par les médias. Nous pouvons présumer que le niveau du sentiment de sécurité de la population est en lien direct avec l'information fournie par les médias.

Globalement, les résidants de l'île de Montréal jugent que leur quartier est très ou moyennement sécuritaire dans une proportion de 92%. Un peu plus d'un résidant sur trois (36%) trouve que son quartier est très sécuritaire. Les résultats indiquent également qu'en 2004, 37% des résidants se disaient inquiets de marcher seuls le soir dans leur quartier. Notons qu'il s'agit là d'une nette amélioration par rapport à 2001, alors que 45% des résidants disaient ressentir cette inquiétude. Le sexe des répondants reste le principal déterminant du sentiment d'insécurité : près de deux fois plus de femmes (49%) que d'hommes (25%) se disent inquiètes de marcher seules le soir dans leur quartier.

**En 2005, le SPVM contribuera à une des orientations de la Ville, de se donner une ville agréable où il fait bon vivre. Il contribuera également à offrir aux citoyens un environnement urbain agréable, paisible et sécuritaire. À ces fins, le SPVM poursuivra ses activités qui permettent d'améliorer le sentiment de sécurité des citoyens, par exemple :**

- **en matière de visibilité policière, le Service optimisera la présence des policiers dans les endroits stratégiques préalablement identifiés tel que : zones commerciale, touristique, récréative, etc;**
- **en matière d'incivilités, le Service développera des stratégies d'action sur les phénomènes de l'itinérance, la toxicomanie et la prostitution.**

**Une attention particulière sera portée à l'information des citoyens quant à l'état réel de la criminalité à Montréal. Ainsi, en 2005, le SPVM entend bien informer la population de l'évolution de la criminalité, tant au plan local, notamment par le biais des journaux locaux, que pour l'ensemble du territoire.**

**Enfin, le SPVM entend également mener des sondages auprès des citoyens et rendre publics les résultats auprès de citoyens sur l'appréciation de ses services.**

### 3. LA CRIMINALITÉ

#### 3.1 *La criminalité de violence*

Le nombre de crimes de violence<sup>4</sup> rapportés a diminué de 1,8% en 2003. Au cours des trois dernières années, la diminution a été de 15%. Les données des neuf premiers mois de 2004 indiquent une diminution de 1,2% par rapport à la même période en 2003. En somme, après avoir connu une augmentation entre 1997 et 2000, le nombre de crimes de violence est en déclin depuis.

Les crimes contre la personne portent atteinte à l'intégrité physique des victimes. Ils sont donc généralement perçus comme étant plus graves que les autres formes de crimes et leurs conséquences sont généralement plus importantes pour les victimes. C'est sous cet éclairage qu'il faut interpréter les statistiques en la matière.

Par ailleurs, en 2004, 39% des résidants jugeaient qu'il y avait des problèmes de violence dans leur quartier, soit 5% de plus qu'avant l'avènement de la Police de quartier. Or, la situation s'est tout de même améliorée puisqu'au cours des deux premières années de la Police de quartier, soit en 1997 et 1998, 46% des résidants du territoire jugeaient qu'il y avait des problèmes de violence dans leur quartier.

Cette perception de la violence est associée au sentiment de sécurité des citoyens. Par exemple, 49% des gens qui jugent qu'il y a des problèmes de violence dans leur quartier se disent inquiets d'y marcher seuls le soir, tandis que cette proportion est de 29% pour les résidants qui perçoivent peu ou pas du tout de problèmes de violence.

---

<sup>4</sup> Il s'agit des homicides, tentatives de meurtre, vols qualifiés, voies de fait, agressions sexuelles, infractions de négligence criminelle et autres infractions entraînant la mort, les complots de meurtre, d'enlèvement ou séquestration, d'extorsion, de harcèlement criminel et de menaces.

**En 2005, le SPVM développera et accentuera ses partenariats avec les acteurs institutionnels et communautaires afin de prévenir et combattre la criminalité de violence. Il s'agira, par exemple :**

- **de poursuivre le développement des équipes mixtes avec la Sûreté du Québec, pour les crimes en séries, par exemple en joignant une à trois ressources de la SQ à nos effectifs dans les cas de crimes d'homicide sériels;**
- **de développer des partenariats, notamment avec les institutions financières, dans la lutte au crime organisé;**
- **de rencontrer les travailleuses sociales de Communic-Action afin de mieux informer et sécuriser les victimes de violences conjugales;**
- **d'impliquer nos partenaires tels que la CAVAC, l'IVAC lors de nos programmes dans les écoles.**

### ***3.2 La criminalité et la victimisation des jeunes***

La situation économique des jeunes adultes s'est améliorée; en effet, nous notons une baisse du nombre de prestataires d'assistance sociale chez les jeunes de moins de 30 ans. De plus, la proportion de jeunes Québécois – à Montréal et en régions - qui accèdent à l'enseignement universitaire est en hausse; le quart des jeunes Québécois âgés de 25 à 34 ans sont diplômés universitaires, soit une hausse de 30% en cinq ans.

Malgré cette note optimiste, certains éléments demeurent difficiles. Ainsi :

- selon une enquête de Santé-Québec<sup>5</sup>, le tiers des personnes âgées de 15 à 19 ans présente un indice élevé de détresse psychologique;
- les jeunes de 12 à 17 ans ont fait usage de cannabis dans une proportion de 39,1%, d'hallucinogènes 12,5%, d'amphétamines 7,6%, de cocaïne 5,2%, de solvant 2,2% et

---

<sup>5</sup> Santé Québec, Enquête générale sur la santé et le bien-être de la population, Montréal, MSSS, 1998.

d'héroïne 1,2% selon les données de *l'Enquête sur le tabagisme des élèves du secondaire 2002*<sup>6</sup>;

- le taux de suicide chez les jeunes Québécois, un des plus élevés des pays industrialisés, touche quatre fois plus de garçons que de filles<sup>7</sup>;
- l'équipe corporative du SPVM chargée de traiter les dossiers d'exploitation sexuelle des enfants à des fins commerciales (ESEC) révèle une problématique inquiétante sur le territoire. En effet, durant la première année d'opération de l'équipe ESEC, 431 jeunes de moins de 25 ans ont porté plainte, dont 379 sont des enfants de moins de 18 ans. La moitié des suspects sont des jeunes âgés de 18 à 25 ans et 23% des suspects sont des membres de gangs de rue<sup>8</sup>.

Les résultats de l'enquête sur la violence dans les écoles publiques québécoises (EVEQ), rendue publique en mai 2003, viennent renforcer la pertinence de nos préoccupations à ce chapitre. En effet, 62 % des élèves des écoles secondaires du Québec rapportent avoir subi une forme d'agression en cours d'année scolaire, comme 40 % de leurs enseignants. Bien que la plupart des agressions soient verbales, une minorité non négligeable (22 % des élèves et 8 % des enseignants) se dit victime d'agression physique ou armée.<sup>9</sup>

**Le SPVM se propose, en 2005, d'intensifier ses efforts de rapprochement auprès de la jeunesse, notamment les jeunes des communautés, pour améliorer les liens de confiance avec la police. À cet effet, les activités de rapprochement avec les jeunes occupent une large place dans le plan d'action triennal en matière de relations avec la communauté, dont ce sera la première année d'application en 2005. Parmi les actions qui seront mises de l'avant, on note entre autres :**

- **l'organisation d'activités sportives et sociales avec des jeunes pour favoriser des échanges**
- **la tenue de séances d'information sur gangs de rue, taxage, sécurité dans les parcs, prostitution juvénile et discussions avec les jeunes.**

<sup>6</sup> Perron, B., Loiselle, J. (2003) Alcool et drogues, Portrait de la situation en 2002 et principales comparaisons avec 2000. Enquête québécoise sur le tabagisme chez les élèves du secondaire 2002 (résultats sommaires) (Québec, Institut de la statistique du Québec)

<sup>7</sup> Santé Québec, 1998.

<sup>8</sup> Côté, M. Portrait de l'exploitation sexuelle des enfants à des fins commerciales. L'initiative du Service de police de la ville de Montréal. SPVM, 2004.

<sup>9</sup> Enquête sur la violence dans les écoles publiques québécoises (EVEQ) publiée dans le cadre de la quinzième conférence mondiale sur la violence à l'école, mai 2003.

- **la participation des policiers dans le cadre de midi- rencontres organisées par les centres de recherche d'emploi;**
- **des échanges avec les jeunes résidants des Centres jeunesse de Montréal et de la famille Batshaw;**

**En plus de ces activités de rapprochement, le SPVM, continuera à mener des opérations policières (taxage, vols de et dans véhicule, introductions par effraction, stupéfiants, etc.) de type préventif auprès de jeunes. Il continuera également à identifier les endroits problématiques et à mener les actions appropriées, tant préventives que répressives.**

**Enfin, en partenariat avec les Centres jeunesse, les organismes communautaires et le milieu institutionnel, le SPVM poursuivra sa lutte à l'exploitation sexuelle des enfants à des fins commerciales.**

### ***3.3 Les gangs de rue***

Lors des sommets d'arrondissements, en avril 2002, la lutte à la criminalité et la question des jeunes ont été identifiées comme étant prioritaires dans certains arrondissements.

Au plan des perceptions, la proportion de résidants jugeant qu'il y a des problèmes de gangs de rue dans leur quartier est passée de 28% à 36% depuis la PDQ. Or, le phénomène des gangs de rue, ou, du moins, la perception de leur présence, exercent un impact déterminant sur le sentiment de sécurité des gens. Ainsi, 49% des gens qui jugent qu'il y a des problèmes de gangs de rue se disent inquiets de marcher seul le soir dans leur quartier et seulement 21% des gens qui disent qu'il y a des problèmes de gangs sont d'avis que leur quartier est très sécuritaire, comparativement à 53% chez ceux qui jugent qu'il n'y a pas du tout de problèmes de gangs.

Les analyses de la Division du renseignement permettent de tracer le portrait suivant des gangs de rue :

- Dans un contexte « d'économie de marché », les gangs de rue tendent à se subdiviser en cellules qui développent ensuite leurs propres sphères d'activités. Ces pratiques favorisent inévitablement l'émergence de conflits au sein des gangs ainsi que des purges internes.
- Sur le territoire montréalais, on dénombre une vingtaine de « gangs majeurs » et encore davantage de « gangs émergents ». Cette distinction permet une meilleure compréhension du groupe ciblé ainsi qu'une intervention adaptée au type d'individus composant le gang. Ainsi, les « gangs majeurs » sont bien établis et ont des activités criminelles organisées tandis que les « gangs émergents » s'imposent par la violence et de ce fait, favorisent l'émergence de groupes rivaux qui se forment dans le but de se défendre ou d'établir leur domination sur un territoire donné.

Il faut également souligner que des gangs de rue étendent leurs activités en périphérie de Montréal, dans d'autres régions du Québec, de même qu'en Ontario. Dans cette perspective et afin de répondre au mandat associé <sup>10</sup> à l'évaluation provinciale de la problématique des gangs de rue, le SPVM travaille de concert avec la Sûreté du Québec et avec divers services policiers municipaux, notamment Laval et Longueuil afin de mettre en place des stratégies visant à mieux cerner les impacts de cette tendance sur l'ensemble du territoire québécois. Il collabore aussi à une étude du Comité national de coordination de lutte au crime organisé visant à dresser un portrait national des gangs de rue, à faire ressortir leur implication au niveau du crime organisé et à formuler des recommandations aux décideurs politiques qui seront saisis du portrait et appelés à prendre des mesures concrètes.

**En 2004, chaque Service à la communauté (SAC) a mis sur pied une équipe multidisciplinaire (agents des postes de quartier, enquêteurs, analystes) afin de faire la lutte aux gangs de rue. Ces équipes sont coordonnées par un comité de coordination, présidé par le Service des enquêtes spécialisées et du soutien aux opérations (SESSO), qui fournit également un support spécialisé notamment en matière de renseignement, d'écoute et de filature.**

<sup>10</sup> Protocole d'entente entre le SPVM, la SQ et la GRC, qui responsabilise le SPVM quant à l'évaluation de la problématique des gangs de rue à l'échelle du Québec.

**En 2005, le SPVM poursuivra et actualisera ses stratégies d'action pour contrer et prévenir le phénomène des gangs de rue qui contribuent à insécuriser la population. Plus spécifiquement, le Service entend :**

- **maintenir le comité de coordination en matière de gangs de rues de manière à supporter les équipes multidisciplinaires pour travailler les volets de prévention, communication, de recherche et de répression dans une structure répondant aux besoins exprimés par les postes de quartier;**
- **offrir un support opérationnel aux équipes multidisciplinaires des SAC, en assurant un suivi auprès des responsables au sein des organismes et des communautés visées pour les sensibiliser aux différentes problématiques;**
- **assurer la formation et le développement des enquêteurs dans les sections interventions jeunesse des quatre SAC pour contrer les gangs de rues;**
- **maintenir les équipes multidisciplinaires des SAC et, à ce niveau, favoriser les liens et l'échange entre tous les intervenants, mettre en priorité les dossiers de gangs de rue impliquant de la violence, mettre à jour les portraits de la situation en matière de gangs de rue, gangs émergentes et d'incivilités jeunesse et déployer des actions de prévention, de répression et de communication.**
- **développer une campagne d'information auprès des parents et des jeunes, notamment en diffusant le questionnaire « Connais-tu ma gang » aux parents et la carte postale dans les écoles.**

### **3.4 Le crime organisé**

Les activités du crime organisé alimentent l'insécurité des citoyens. À titre d'exemple, un sondage, dont les résultats ont été publiés dans le quotidien The Gazette en 1999, révélait que 33% des résidants étaient inquiets d'être blessés ou tués en tant que témoins innocents de la guerre des motards. Nos propres sondages dans trois quartiers ciblés<sup>11</sup> montrent que 27% des résidants se disent inquiets d'être la victime innocente d'un règlement de compte. Il est clair que cette peur est disproportionnée en regard des risques réels. Cependant, elle permet d'illustrer le niveau d'insécurité provoqué par les activités des groupes criminalisés dont les

---

<sup>11</sup> Farley, Patrick. "Citoyens et crime organisé : perceptions et expériences". Rapport de stage au SPVM, 2002



activités se traduisent autant par la petite criminalité et les incivilités des quartiers que par les activités des grands réseaux criminels transnationaux.

Les opérations policières des dernières années ont changé le portrait des motards criminels au Québec. Elles ont notamment mis fin à la guerre entre les bandes rivales de motards et modifié leurs stratégies d'isolement et de protection à l'égard du système de justice et des groupes rivaux. Or, malgré une diminution notable des effectifs de plusieurs chapitres, les structures, les règles de fonctionnement de même que les activités des bandes de motards criminels persistent.

Des organisations criminelles issues de différentes souches ethno-culturelles sont aussi omniprésentes sur l'île de Montréal. Des organisations en émergence ou déjà bien installées sur notre territoire contrôlent ainsi une bonne part des marchés criminels. L'activité criminelle de ces organisations s'étend de l'extorsion au trafic d'armes à feu et d'explosifs, en passant par le trafic de stupéfiants<sup>12</sup>, le prêt usuraire et les vols de véhicules destinés à l'exportation. Le très bas taux de récupération des autos volées sur le territoire indique qu'il s'agit de crimes en réseau reliés au crime organisé. En travaillant sur la récupération des autos volées, le SPVM contribuera donc à la lutte au crime organisé.

*Les préoccupations du SPVM à l'égard des activités du crime organisé portent également sur le blanchiment d'argent et le crime économique en général ainsi que le cybercrime, un domaine qui prend de plus en plus d'expansion puisque les pratiques associées aux casinos virtuels, au télémarketing, aux fraudes générales par cartes de crédit ou de débit, et autres crimes électroniques sont de plus en plus sophistiquées.*

En 2005, le SPVM poursuivra sa lutte au crime organisé en partenariat avec d'autres organisations policières. Cette lutte exigera que l'ensemble de ses ressources de patrouille, de soutien et d'enquête s'attaque quotidiennement aux multiples rackets et à la petite criminalité qui prennent place dans les rues et ruelles de la métropole et qui alimentent les grandes organisations criminelles.

---

<sup>12</sup> Au chapitre des stupéfiants, un rapport des Nations unies publié en 2003 indique que la production et la consommation de cannabis sont en hausse et que le cannabis est la drogue la plus prisée dans le monde. Une augmentation de plus de 40% des saisies mondiales entre 1998 et 2001 a été enregistrée.

**Le SPVM poursuivra la lutte au crime organisé en 2005, afin de contrer les nombreuses formes d'extorsion et la petite criminalité qui se manifestent parfois à la vue de la population :**

- **au plan régional, le SAC Nord poursuivra les recherches d'information auprès de la communauté et l'identification des endroits d'intérêt, tandis que le SAC Sud procédera à un état de situation et tiendra des rencontres d'information avec son personnel;**
- **le partenariat d'enquête conjointe avec la GRC et la SQ se poursuivra en 2005;**
- **la Division des crimes économiques et de propriété augmentera le nombre de projets relatifs au crime organisé en matière de crimes économiques et d'incendie criminel.**

### **3.5 Le terrorisme**

Les enjeux terroristes sont mondiaux et les attentats demeurent au cœur des préoccupations des gouvernements et des forces policières. Les actes qui en découlent sont de plus en plus imprévisibles et particulièrement sournois. Or, l'imprévisibilité de tels événements et la difficulté d'appréhender et de prévenir leur occurrence sont venues bouleverser l'approche traditionnelle en matière de prévention et de protection publique. En effet, les méthodes classiques de prévention visant à corriger les situations sociales, économiques et politiques, en amont et à la source des attentats, sont bien souvent hors de portée puisque les enjeux dépassent largement nos frontières.

Depuis les attaques du 11 septembre 2001, plusieurs attentats ou tentatives d'attentats terroristes ont été répertoriés au niveau international. La médiatisation de ces événements auprès de la population suscite une préoccupation accrue en matière de sécurité publique, d'autant plus que le Canada serait au cinquième rang<sup>13</sup> des nations menacées par des attentats terroristes.

La menace terroriste est asymétrique et elle a obligé des services policiers à revoir leurs stratégies corporatives d'intervention et, plus spécialement le SPVM, qui a la responsabilité de la lutte au terrorisme sur son territoire en vertu de la *Loi sur les services policiers* (Loi 19).

---

<sup>13</sup> Information diffusée par Radio Canada en avril 2004 selon un document intitulé « Les cibles dans les villes » rédigé et diffusé par le groupe Al Qaïda.

Le SPVM a donc revu ses façons de faire, s'est doté de moyens adéquats pour réagir efficacement à ces menaces et a contribué étroitement à la mise en place de partenariats à tous les niveaux. Dans un tel contexte, le SPVM joue un rôle central en matière de lutte au terrorisme en partageant son expertise avec ses partenaires, contribuant ainsi, par son approche professionnelle, au renforcement du sentiment de sécurité des citoyens.

**En 2005, le SPVM entend maintenir sa position de chef de file en matière de préparation à la menace terroriste et du plan de réponse, en étroite collaboration avec les organismes gouvernementaux et les autres services policiers canadiens. Le Service entend également développer un réseau de vision intégrée de renforcement des cibles avec le privé et partager son expertise.**

**Le Service des enquêtes spécialisées et du soutien aux opérations réalisera les activités suivantes en 2005 :**

- **analyser la menace terroriste sur notre territoire avec nos partenaires SCRS, SQ, GRC, évaluer différentes stratégies de prévention et sensibiliser le personnel des PDQ à la problématique des sujets repères dans un contexte de terrorisme;**
- **organiser et tenir une simulation majeure multipartenaire dans le cadre de développer notre capacité de répondre pour faire face au terrorisme. (SSIM, CAAM, SQ, GRC, DSP, etc.);**
- **développer des liens avec le CCDB (centre canadien de données sur les bombes) dans le but de créer une banque de partenaires pouvant nous aider lors d'événements extrêmes avec explosifs, radiologiques, nucléaires, biologiques et chimiques;**
- **identifier les différents réseaux producteurs de produits chimiques ou pharmaceutiques, en dresser une liste, identifier les acteurs, adhérer aux réseaux et faire en sorte qu'ils deviennent des partenaires en lien avec notre mission.**

#### 4. L'INTÉGRATION DES VOLETS DE L'OPTIMISATION

Conscient qu'il y avait des aspects à améliorer pour la police de quartier, le SPVM a entrepris d'optimiser son modèle. Les objectifs sont de renforcer le sentiment de sécurité des citoyens et de doter le SPVM de moyens lui permettant d'offrir une prestation de services exemplaire à l'ensemble des citoyens de l'île de Montréal. Le basculement vers l'optimisation qui s'est effectué en janvier 2004 a permis la bonification des services à la population en tenant compte des préoccupations exprimées par les citoyens, les élus et les partenaires.

**En 2005, le SPVM amorcera l'évaluation des volets de l'optimisation de la Police de quartier.**

##### **4.1 La visibilité policière**

L'augmentation de la visibilité policière est un des éléments qui contribuent à assurer un environnement urbain agréable, paisible et sécuritaire.

Le sondage mené en 2004 indique que 66% des Montréalais se disent satisfaits de la visibilité des policiers dans leur quartier. Compte tenu de l'importance de la visibilité policière pour la population, ce taux nous semble devoir être amélioré. Ainsi, malgré l'augmentation, depuis la Police de quartier, des points de service, du nombre d'autos patrouille et du temps rendu disponible à la suite de la réingénierie des appels, les élus et les citoyens demandent davantage de visibilité policière, ce qui exige une révision constante de nos stratégies et méthodes de patrouille.

Depuis la mise en oeuvre de l'optimisation de la PDQ en janvier 2004, tous les agents des postes de quartier doivent faire 10 jours de patrouille à pied annuellement. Depuis cette date, la proportion de résidents de Montréal déclarant avoir vu des policiers patrouiller à pied au cours de la semaine précédent le sondage est passée de 5,4% avant l'optimisation, à 6,7% en mars, à 16,3% en juin et à 12,3% en septembre. En dépit de variations saisonnières normales et attendues, la visibilité des policiers a pied semble avoir augmenté.

En 2004, le Service a développé un mode de fonctionnement relatif à la gestion de la patrouille. L'objectif de la gestion de patrouille est d'optimiser l'occupation du temps des patrouilleurs par

une visibilité policière accrue et ce, afin d'augmenter le sentiment de sécurité des citoyens et de résoudre les problématiques liées à la criminalité et aux incivilités. Ce mode de fonctionnement entrera en vigueur en 2005.

**Le SPVM accordera une importance soutenue aux activités de patrouille, notamment la patrouille à pied, afin de maintenir la visibilité policière en 2005. Les PDQ :**

- élaboreront des plans de patrouille, intégrant différents types de patrouille (à pied, en auto, à vélo, etc.) en fonction des réalités locales et des endroits stratégiques, afin d'optimiser la présence policière sur leur territoire;
- maintiendront les objectifs définis par l'optimisation de la PDQ en matière de patrouille à pied;
- s'assureront de mettre en place un plan de réponse efficace aux nombreuses activités estivales du centre-ville.

#### **4.2 Les incivilités**

Les incivilités et les désordres mineurs sont des éléments déterminants de l'insécurité ressentie par les résidents et les gens de passage dans un quartier. Les sondages nous indiquent que la proportion de résidents du territoire jugeant qu'il y a des problèmes de vandalisme, de graffitis et de malpropreté dans leur quartier a augmenté au cours des dernières années, passant de 47% en 1996-1997 à 57% en 2004. Or, seulement 16% des résidents estimant qu'il y a beaucoup de problèmes d'incivilités trouvent leur quartier très sécuritaire.

Comme le mentionnait le directeur du Service, M. Michel Sarrazin, à l'occasion d'une intervention publique médiatisée en 2004 :

*«Les policiers et policières interviennent, notamment en matière d'incivilités, afin de rechercher des solutions durables aux problèmes de désordre et aux situations génératrices d'insécurité et non pas en vue de criminaliser tous les comportements déviants ou dérangeants ou d'appliquer aveuglément les règlements. Cependant, si certaines situations peuvent être corrigées par les policiers, d'autres relèvent d'intervenants sociaux, communautaires ou de la santé avec qui il est essentiel de travailler étroitement afin d'en arriver à une résolution des problèmes de comportements associés à des incivilités. La réalité de chaque quartier étant distincte, les partenaires définiront, avec les policiers de chacun des postes de quartier, les situations d'incivilités à prioriser et devant faire l'objet d'un suivi rigoureux»*

**En 2005, le SPVM poursuivra les stratégies d'intervention et d'analyse retenues en matière d'incivilités. Ainsi, chaque poste a développé un plan d'action en matière d'incivilités en s'appuyant sur un diagnostic local de la situation. En 2005, ces plans d'action seront déployés et chaque poste de quartier traitera, en mode de résolution de problèmes, de trois à cinq types d'incivilités selon les priorités locales.**

**De plus, le Service contribuera au nettoyage des graffitis sur le territoire en collaboration avec les différents intervenants des arrondissements.**

### ***4.3 Les partenariats***

Le diagnostic posé dans le cadre de la démarche d'optimisation de la Police de quartier a repris une prémisse exprimée dans le Livre vert à l'effet que la police ne peut pas et ne doit pas répondre seule à toutes les attentes de la population et doit élargir ses partenariats. Que ce soit en matière de visibilité, d'incivilités ou de sécurité routière, le diagnostic et les solutions ne sont possibles qu'en bon partenariat avec la communauté.

Le SPVM encourage la participation et l'implication des citoyens et il privilégie les stratégies qui permettent de les consulter sur les enjeux importants. Ses objectifs sont d'impliquer les partenaires pour mieux circonscrire les problématiques du milieu, de rechercher et d'identifier les solutions pour régler les situations préoccupantes.

Les partenariats prennent des formes diverses, allant de la signature de protocoles d'entente à la production d'outils, tels des guides de validation d'organismes, en passant par la réalisation de programmes comme l'institut de partenariat de la police avec le citoyen (IPC), la concertation avec les élus des arrondissements pour la sélection des commandants des postes de quartier ou encore la coproduction de diagnostics locaux de sécurité, par le biais d'ententes avec les représentants des arrondissements ou par la mise en œuvre de projets conjoints avec les différents services policiers.

Ces partenariats se conçoivent au niveau corporatif, au niveau local ou par le biais des instances municipales ou régionales externes au SPVM. Que l'on pense, à titre d'exemple, aux tables de concertation d'arrondissement, aux partenariats établis avec les «Centre jeunesse Montréal» (CJM), la Direction de la protection de la Jeunesse (DPJ), le Centre d'aide aux

victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal, les Commissions scolaires, ou le Comité aviseur anti-terrorisme de Montréal (CAAM). Les protocoles que le SPVM avaient développés avec l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal (anciennement la Régie régionale de la santé et des services sociaux )(i.e : Protocole d'entente CLSC/Police pour contrer les violences conjugales et intrafamiliales, Protocole Urgence psychosociale justice), devenue l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, font l'objet d'un suivi dans le cadre des travaux du comité de la Ville de Montréal sur le modèle d'organisation des services de santé et des services sociaux intégrés à Montréal. Le maintien et le développement des protocoles d'entente avec le réseau de la santé sont des enjeux pour le SPVM.

Les partenariats avec d'autres services policiers, dont la Gendarmerie Royale du Canada et la Sûreté du Québec, permettent de faire une utilisation judicieuse de nos ressources et de développer une expertise conjointe pour lutter contre les crimes qui dépassent nos frontières, notamment l'exploitation sexuelle des enfants à des fins commerciales, la criminalité informatique et/ou cybernétique, le télémarketing, les équipes régionales mixtes (ERM) enquêtant sur les motards criminels, la pornographie juvénile et la criminalité traditionnelle en réseaux.

**Le SPVM contribuera, en 2005, à l'effort de consolidation des programmes montréalais en sécurité urbaine, notamment les programmes communautaires en matière de prévention, les partenariats avec les instances sociales et scolaires. Nous entendons, par exemple :**

- **établir un partenariat et des règles de fonctionnement avec «Jeunesse au Soleil» pour la diffusion d'information sur les personnes disparues et les suspects recherchés;**
  - **relativement à la sécurité routière, coordonner avec les différents partenaires (MTQ, PDQ, Ville) les dossiers problématiques sur le réseau artériel;**
  - **en matière d'agressions sexuelles, favoriser la communication et développer des outils de prévention avec l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, les ministères, les CLSC, les hôpitaux, etc.**
  - **améliorer le guide d'intervention relié aux mesures d'urgence, sauvetages et USAR (Urban Search and Rescue) avec la collaboration du Comité aviseur antiterroriste Montréalais;**
- **Intensifier les efforts de rapprochement des partenaires dans les dossiers sociaux (prostitution, toxicomanie et itinérance);**

- **participer à la table de concertation ou autre mécanisme mis en place dans les arrondissements regroupant des représentants de différents domaines d'activités en vue de déployer des actions conjointes visant l'amélioration des milieux de vie.**

#### **4.4 Les relations communautaires**

Le portrait des communautés culturelles <sup>14</sup> révèle qu'au Québec, c'est sur le territoire de la ville de Montréal que nous retrouvons la plus forte concentration d'anglophones, d'allophones et d'immigrants récents et où les quartiers sont les plus diversifiés du point de vue du statut socio-économique et du cycle de vie de la population.

Montréal est une ville inclusive. Dans la foulée de la Police de quartier, le SPVM s'est considérablement rapproché des citoyens par la mise sur pied d'une multitude d'activités axées sur le multiculturalisme, notamment par l'adoption d'une politique générale sur le profilage racial et illicite.

En effet, dans le cadre de la nouvelle *Déclaration de la Ville de Montréal pour la diversité, la tolérance et l'inclusion*, promulguée par le maire de la ville en 2004, le SPVM diffusait, pour sa part, sa politique générale sur « Le profilage racial et illicite », qui se définit en ces termes :

*«Toute action initiée par des personnes en autorité à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, pour des raisons de sécurité ou de protection du public et qui repose sur des facteurs tels que la race, l'origine ethnique, la couleur, la religion, la langue, la condition sociale, l'âge, le sexe, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions politiques, dans le but d'exposer l'individu à un examen ou un traitement différentiel alors qu'il n'y a pas de motifs réels ou de soupçons raisonnables »*

Le SPVM souhaite accentuer ses relations avec la communauté par une plus grande participation des policiers au sein des communautés et particulièrement, envers les jeunes. De plus, la Direction souhaite renforcer les interactions avec les principaux représentants des groupes qui défendent les droits des diverses minorités, qu'ils soient de nature culturelle, ethnique ou sociale.

---

<sup>14</sup> Courville, Valérie : Portrait des communautés culturelles, Division Planification, orientations stratégiques et budgétaires et recherche et développement, Version révisée août 2001.



**Le SPVM mise sur sa structure de concertation constituée d'un comité stratégique et de comités de vigie qui permettent de préciser les orientations stratégiques et de recenser les préoccupations de sécurité et les besoins spécifiques des communautés. Déjà, tous les intervenants peuvent être fiers du dialogue amorcé et des résultats obtenus auprès de certaines communautés qui étaient ouvertement hostiles au Service.**

L'implantation de ces comités nous permet :

- d'agir de façon plus marquante avec la communauté;
- de bonifier le rôle des partenaires;
- de créer l'obligation d'orienter, d'agir et d'évaluer avec la communauté;
- de créer l'obligation de rendre compte directement à la communauté.

**En 2005, le SPVM entend améliorer les relations et les liens de confiance entre le personnel du SPVM et les membres des communautés et, plus particulièrement, avec les jeunes. Pour ce faire, deux stratégies seront privilégiées, soit :**

- favoriser des contacts directs entre les patrouilleurs et la population et de promouvoir les initiatives qui permettent de créer des contacts récurrents;
- améliorer les connaissances mutuelles entre les communautés culturelles et le personnel du SPVM.

Toutes les unités du Service pertinentes déploieront des actions concrètes pour atteindre ces objectifs. On note, par exemple, au niveau des PDQ :

- des activités de parrainage entre des patrouilleurs et des jeunes;
- des rencontres causeries entre des jeunes et des policiers;
- la tenue d'activités sociales et sportives;
- la participation à des journées porte ouverte;
- des séances d'information dans les écoles;
- la diffusion d'informations dans les journaux locaux;
- des rencontres avec des nouveaux immigrants.

Les unités relevant de la Direction de l'Administration contribueront également à atteindre ces objectifs par divers moyens. Par exemple :

- la mise à jour du Portrait des communautés culturelles à Montréal;

- la réalisation d'un portrait des groupes religieux sur le territoire;
- l'augmentation de 10% de la représentation des minorités visibles chez les policiers et ce en misant sur :
  - le maintien d'une vaste campagne de recrutement ciblé sur les sites de recherche d'emploi et par diverses interventions dans les milieux universitaires ou autres;
  - le comblement à échéance des cohortes d'AEC déterminées par le ministère de la Sécurité publique et l'atteinte des objectifs annuels du Programme d'accès à l'égalité;
  - la réalisation du projet Polyglobe 2005 visant 20 jeunes essentiellement issus des communautés et souhaitant faire carrière au SPVM;
  - la tenue de groupes de discussion dirigés avec les minorités visibles du Service sur nos méthodes de recrutement, sélection et intégration.
- l'implantation du Programme d'accès à l'égalité pour les employés civils;
- la mise en place des outils de formation touchant les relations interculturelles et la connaissance de la politique sur le profilage racial;
- un recensement des médias locaux permettra d'inclure les médias ethniques à notre liste d'envoi pour invitation à des séances d'échanges ou pour diffusion d'informations.

#### ***4.5 La qualité de la prestation de service***

La réponse aux attentes des citoyens de même que le succès et la performance du SPVM passent par la qualité et l'engagement du personnel, par la rigueur de la gestion et par le contrôle de la qualité et du suivi des services.

Le sondage mené en 2004 par le SPVM montre que 44% des résidants se disent peu informés des services que peut offrir le poste de quartier et que 56% disent ne pas être suffisamment informés au sujet de la police dans leur quartier. Le Service réitère sa volonté de maintenir l'approche communautaire et a déjà pris des dispositions pour diffuser l'information pouvant favoriser une meilleure compréhension du modèle en se basant sur l'expérience acquise au cours des dernières années.

Des sondages menés auprès de citoyens victimes ou témoins de crimes, confirmés par le diagnostic de l'Optimisation, ont révélé que les victimes et témoins de crimes qui faisaient l'objet d'enquête par le SPVM n'étaient pas toujours systématiquement informés ni du suivi ni de l'issue de leur dossier, une situation qui est déjà en voie d'être corrigée.

Tous les plaignants et victimes d'un crime enregistré sur notre territoire doivent être informés du cheminement de leur plainte ou de leur dossier et de leurs résultats. Des outils ont été développés afin que les policiers impliqués dans les dossiers d'enquête, agents de quartier comme enquêteurs, soient eux-mêmes toujours informés des résultats de leurs dossiers d'enquête afin de pouvoir par la suite en informer les plaignants et les victimes.

Sur le plan de la prestation quotidienne des services, l'amélioration de la qualité sera une préoccupation de tous les instants. La qualité du service à la clientèle repose, entre autres, sur la constance et l'homogénéité dans la prestation de services au quotidien de l'ensemble du personnel. Dans le but d'orienter les processus d'intervention pour répondre en priorité aux attentes de la population, d'identifier les dysfonctionnements dans les modes de fonctionnement pour optimiser la qualité des interventions, d'accroître l'efficacité du traitement de toute plainte par des interventions intégrées de tous les intervenants du SPVM, de prioriser la qualité dans tous les services offerts par le SPVM, le Service poursuivra la mise sur pied d'un mode transversal d'optimisation de la prestation de services qui n'affectera en rien les responsabilités hiérarchiques nécessaires à une organisation policière efficace.

En 2005, le SPVM entend mettre en application sur le terrain, sa politique de la qualité, notamment par sa Régie de la qualité. Cette Régie de la qualité est unique au SPVM en ce qu'elle favorise une approche de qualité, d'amélioration continue et d'efficacité organisationnelle, et ce, dans le but de rendre à la population des services de la plus haute qualité.

**En 2005, le SPVM entend améliorer la qualité de sa prestation de services, notamment en assurant un meilleur suivi des dossiers, afin que nos services répondent aux besoins des citoyens et qu'ils en soient informés. Nous entendons mettre au point et déployer des stratégies et des outils de gestion afin d'assurer une meilleure qualité d'enquête, un meilleur encadrement et un meilleur service à la clientèle. Ainsi, la Direction des opérations s'engage à communiquer avec les plaignants ou les victimes dans un délai maximal de 30 jours après qu'un enquêteur ait été saisi d'un dossier.**

**Également en 2005, le SPVM continuera de souscrire aux pratiques pavant la voie à une gestion rigoureuse et performante. En outre, le Service développera et adoptera, en juin 2005, une Politique de la qualité, qui viendra supporter le virage qualité qu'il a entrepris. L'exercice d'optimisation de processus se poursuivra conformément à l'ordre de priorité établie par la Direction.**

**Enfin, notre offre de service sera diffusée aux citoyens afin de les tenir mieux informés des services offerts et répondre ainsi à leurs besoins exprimés en la matière.**

#### ***4.6 Les outils de gestion efficaces et modernes***

Favorisant le recours à des outils informatiques de pointe, soucieux des économies d'échelle qui en découlent et convaincu qu'une meilleure intégration des systèmes de gestion le rend plus efficace, le Service poursuivra la mise en œuvre du système informatisé de télécommunications intégrées (SITI II), de la formation assistée par ordinateur sur le Tableau de bord, du plan de relève des systèmes informatiques essentiels aux opérations du projet d'intégration des données policières (IDP), et du plan de développement professionnel par l'entremise du logiciel SIGAL.

Le Service est aussi à l'affût des changements municipaux en matière de télécommunications. Le système intégré de gestion (SIMON), une plate-forme qui remplacera à la Ville de Montréal, tous les systèmes administratifs couvrant les fonctions finances, approvisionnement, ressources humaines et paie est également un exemple d'efficacité et d'efficience en matière gestion pour le Service. L'ensemble de ces projets et initiatives corporatifs favorise un échange des connaissances avec les instances municipales et permet le développement de banques de résolution de problèmes en matière de gestion grâce à des systèmes informationnels modernes.

**Le SPVM se propose, en 2005, de doter l'organisation d'outils de gestion efficaces et modernes qui puissent mieux servir les citoyens. Parmi les actions prévues en 2005, on note :**

- **la mise en œuvre du plan de développement du système informatisé de gestion des empreintes digitales AFIS2;**
- **la poursuite de la mise en œuvre du système intégré du Projet IDP2 supportant les processus de gestion d'événement et des enquêtes;**
- **l'implantation d'un outil de gestion électronique de documents (GED);**
- **la participation au développement du système intégré de gestion « SIMON » afin que les sous processus tiennent compte des besoins du SPVM.**

## 5. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET LA CIRCULATION

La sécurité routière et la circulation font partie de la mission du SPVM et sont au cœur des préoccupations des Montréalais, en raison, notamment, de la population flottante très importante de Montréal, de son climat et de sa situation géographique très particulière.

Les participants aux sommets d'arrondissements tenus au printemps 2002 ont eux aussi très bien saisi l'importance fondamentale de la sécurité routière et de la circulation dans la qualité de vie des quartiers et des arrondissements puisque les thèmes relatifs à la sécurité routière et à la circulation arrivent au deuxième rang des préoccupations rapportées dans les comptes rendus des sommets d'arrondissement.

Les sondages effectués par le SPVM vont dans le même sens puisque 59% des Montréalais jugent qu'il y a du danger relié à la circulation automobile dans leur quartier et que 52% entre eux sont d'avis que les limites de vitesse ne sont pas respectées.

Les conducteurs de véhicules partagent la route avec des piétons, des personnes âgées, des cyclistes et des patineurs qui sont particulièrement vulnérables lors d'une collision avec un véhicule.

Par ailleurs, l'analyse des rapports d'accident indique que la vitesse est le premier facteur contribuant aux collisions dans 25% des accidents mortels. Une augmentation de 5 km/h au-delà de la vitesse permise en milieu urbain double le risque d'être impliqué dans une collision avec dommages corporels.

Les données de la Section sécurité routière et circulation permettent de tracer le portrait suivant du bilan routier montréalais de 2001 à 2003 :

- le nombre de victimes décédées sur la route est de 138, dont 62 piétons (45%);
- plus de 50% des piétons décédés étaient âgés de plus de 65 ans;
- les piétons décédés le sont dans une proportion aux deux tiers en période de clarté; et
- les piétons sont à blâmer dans 47% des cas pour non-respect du feu rouge ou pour avoir traversé ailleurs qu'à l'intersection.

La nomination des agents de quartier affectés à la sécurité routière dans les postes de quartier permettra d'établir un partenariat privilégié avec de nouveaux intervenants lors des comités de circulation des arrondissements et favorisera l'utilisation de stratégies impliquant l'éducation, l'aménagement du réseau et la répression.

**De nombreuses actions sont prévues en matière de sécurité routière en 2005. On note, parmi celles-ci:**

- **accentuer les interventions auprès des piétons et des automobilistes en ciblant, plus particulièrement, des secteurs plus vulnérables. Relativement aux piétons, la Section sécurité routière et circulation (SSRC) prévoit développer et mettre en place une campagne publicitaire grand public de prévention pour les piétons avec différents partenaires (SAAQ, MTQ, service affaire public);**
- **assurer le respect des règlements de circulation, notamment en identifiant les intersections les plus à risque, en augmentant et en ciblant les interventions reliées à la vitesse et à l'alcool et en priorisant des interventions spécifiques comme « zone scolaire » ou « voie réservée ».**
- **supporter les PDQ dans la réalisation des activités de contrôle de vitesse avec les modules motards et sécurité nautique de la SSRC. Le renforcement des opérations de contrôle de la vitesse vise à réduire le nombre de collisions imputables à la vitesse et ainsi augmenter le sentiment de sécurité des citoyens;**
- **poursuivre les stratégies de lutte contre l'alcool au volant afin de réduire les accidents reliés à la capacité de conduite affaiblie. À cet effet, la SSRC entend maintenir le nombre de contrôles d'alcool au volant par le biais d'une nouvelle stratégie en collaboration avec les PDQ et ses différents modules;**
- **assurer, par la Division du traitement des appels, une vigie du territoire afin de transmettre aux unités une problématique de fluidité de la circulation;**
- **améliorer la fluidité du réseau, en identifiant avec ses partenaires, les correctifs à apporter aux situations problématiques sur le territoire. À cet effet, nous entendons établir des liens avec les partenaires (MTQ, SAAQ, Ville) et initier des rencontres avec les dirigeants des organismes impliqués dans le réaménagement du réseau routier.**

## **6. LA MOUVANCE DES RESSOURCES HUMAINES**

Plus qu'une simple composante de la Police de quartier, la valorisation et le développement du personnel s'inscrivent en tant que des conditions essentielles au succès de la mission publique à laquelle tout le personnel contribue. La direction du Service poursuit la mise en place des stratégies qui valorisent et reconnaissent son personnel.

**Ainsi, en 2005, la campagne de promotion par thème sur la valeur du personnel et sur l'importance de la valorisation se poursuivra. Un recueil sur la reconnaissance sera diffusé et un suivi exercé en concertation avec les différents services.**

**Le SPVM se propose, en 2005, de mettre de l'avant des stratégies novatrices dans le but d'atténuer les effets des changements démographiques susceptibles d'affecter sa composante ressources humaines. À cet effet, afin de bien évaluer la situation et de mettre en œuvre des solutions efficaces :**

**▪ Le Service des ressources humaines :**

- mettra en œuvre une planification quinquennale des effectifs policiers et civils;
- identifiera des pistes d'actions pour faciliter la coexistence des différentes générations au SPVM
- prendra connaissance par le biais de bulletins d'information, des facteurs et des tendances propres aux différents secteurs d'activités des ressources humaines.

**▪ Le Service de la planification stratégique et budgétaire :**

- entreprendra une étude sur l'impact du vieillissement de la population sur la prestation de service au SPVM. Cette étude verra entre autres :
  - à analyser la transformation de la demande de service sur les types de services offerts par le SPVM;
  - à analyser l'impact à l'interne sur les différentes activités des ressources humaines.



## **6.1 Le coaching**

Les données du bilan annuel 2003 indiquent que 64% des policiers sont âgés de moins de 40 ans et qu'un peu plus de 43 %<sup>15</sup> ont moins de dix années d'ancienneté au sein du SPVM. Or, plus significatif encore, est le nombre de policiers expérimentés, dans la force de l'âge, qui se rapprochent du moment de la retraite.

Lors du concours d'aspirant commandant au printemps 2004, 32 candidats se sont qualifiés et ont été retenus à ce titre. Selon les projections les plus conservatrices, le SPVM doit planifier, à partir de 2005, le remplacement, sur une période de trois années, d'environ le tiers de ses cadres policiers et il doit prévoir, à court et à moyen termes, des mécanismes formels de préparation de la relève et de transfert de connaissances.

A l'instar de toutes les organisations publiques et privées, le SPVM doit développer des stratégies de gestion des âges dans son organisation. La gestion de la relève sera critique dans la mesure où, au cours des prochaines années, non seulement l'expérience professionnelle sera à surveiller; mais, les candidats et les candidates à la profession policière seront issus d'un bassin de population restreint.

La nouvelle structure organisationnelle permet aux policiers de développer leurs habiletés professionnelles de commandement, de soutien et d'état-major soutenus par un encadrement optimal. Le renforcement de l'encadrement et un niveau de supervision plus près des besoins réels du personnel regroupé au sein d'unités régionales revalorisées et imputables, permet, en matière de lutte à la criminalité, une approche intégrante et multidisciplinaire dans un souci constant de renforcer le sentiment de sécurité des citoyens. Cette structure favorise également un alignement des processus décisionnels, une réduction des délais et une plus grande fluidité de décision. Le Service fait en sorte que tout le personnel soit au fait des objectifs organisationnels, qu'il les intègre à son quotidien et qu'il bénéficie de soutien et de leviers favorisant cette intégration.

---

<sup>15</sup> Bilan annuel 2003, Service de police Ville de Montréal, Division des affaires corporatives, mai 2004.

**Le SPVM se propose, en 2005, d'assurer la préparation de la relève par des nouvelles pratiques de « coaching » et de développement professionnel ciblés. Par exemple, le SAC Est entend améliorer le coaching en augmentant la présence des superviseurs sur les appels. Pour sa part, le Service des ressources humaines entend notamment :**

- **développer des outils pour le développement professionnel des policiers et des employés civils;**
- **déployer le volet civil du Plan de développement professionnel;**
- **assurer le développement professionnel des cadres.**

## **6.2 L'éthique**

Le renforcement des comportements éthiques attendus passe par la poursuite des efforts de sensibilisation prévus dans SADER I, par une démarche d'appropriation des valeurs pour l'ensemble des employés et par une clarification des attentes de la direction sur ces deux points.

**Le SPVM poursuivra, en 2005, le programme d'intégration de la composante éthique au sein du Service. Ainsi, nous entendons :**

- **poursuivre et conclure la formation de base en éthique auprès du personnel policier et civil (objectifs : ± 3000 policiers / policières et ± 600 employés civils (permanents & auxiliaires));**
- **développer et soutenir une démarche intégrée pour sensibiliser l'ensemble de l'organisation aux pratiques empreintes d'éthique :**
  - **création d'un guide d'auto-évaluation des pratiques empreintes d'éthique pour l'ensemble du personnel accessible via SIGAL;**
  - **l'intégration de la composante éthique dans les Modes de fonctionnement, les procédures liées, les politiques et leurs procédures.**

### **6.3 La discipline et la déontologie**

Les policiers sont assujettis au Code de déontologie policière et aux règlements sur la discipline applicable aux policiers de la Ville de Montréal.

L'année 2005 pourrait être celle de la mise en force d'un nouveau code de discipline, lequel fut soumis au ministère de la Sécurité publique en mai 2001. Dans cette éventualité, ce nouveau code de discipline aura sûrement un impact sur l'ensemble du Service, tant par sa compréhension que par son application.

#### **Le SPVM, en 2005 :**

- **souhaite mettre en vigueur un nouveau code de discipline;**
- **intégrer la notion de légalité d'accès à l'information au CRPQ à tous les programmes de formation sur les systèmes d'informations policières.**

## CONCLUSION

Le SPVM est un acteur incontournable sur l'échiquier municipal lorsqu'il s'agit d'assurer un environnement urbain agréable, paisible et sécuritaire. En collaboration avec tous ses partenaires, il intervient dans le cadre de sa mission et de son mandat afin d'améliorer le sentiment de paix et de sécurité des citoyens et lutter contre la criminalité.

Ce plan d'action tient compte de la volonté du Service de police de la Ville de Montréal et de tous ses partenaires de contribuer à l'amélioration des milieux de vie et d'assurer le rayonnement d'une métropole créative et innovatrice, ouverte sur le monde, inclusive et où il est agréable à vivre. Le SPVM a établi de solides partenariats au niveau local qu'il maintient avec le souci constant de rendre des services de proximité qui répondent aux besoins de la communauté.

Dans l'établissement de ses stratégies d'intervention, le SPVM tient compte du vieillissement de la population et de la diversité culturelle des citoyens qu'il protège et qui ressentent à des degrés divers un sentiment d'insécurité sur l'ensemble du territoire. Le Service va mettre en place des stratégies à la mesure de ses moyens pour s'attaquer aux principales formes de criminalité qui insécurisent la population. Ses efforts porteront notamment sur la criminalité de violence, sur la criminalité et la victimisation chez les jeunes, sur les activités des gangs de rue, qui ont une incidence directe à la fois sur le sentiment de sécurité et sur la jeunesse, sur le crime organisé, et sur la mise en échec du terrorisme. La sécurité des piétons et la courtoisie au volant inspireront nos stratégies d'intervention en matière de sécurité routière et de circulation. Le SPVM, un coproducteur de sécurité publique, réalise que la majorité de ses stratégies impliqueront une collaboration étroite avec ses plus fidèles partenaires.

Avec l'optimisation, qui a pris son envol le 11 janvier 2004, le SPVM poursuivra en 2005 l'intégration de tous ses volets et prendra des actions pour les mesurer et les analyser afin d'en tirer des leçons profitables dans le but de mieux servir les citoyens.

En matière de gestion des ressources humaines, le SPVM, préoccupé de maintenir son approche de qualité des services et conscient des transformations susceptibles de bouleverser la composition de son personnel, prendra des mesures pour en contrôler les effets. Il développera donc des stratégies de gestion des connaissances, de développement

professionnel et de recrutement ciblé afin d'assurer le transfert des connaissances. Concomitamment, il poursuivra son programme d'intégration de la composante éthique au Service, et ce, avec le souci constant d'offrir à la population des services de sécurité publique intégrés de la plus haute qualité.

En somme, le plan d'action du SPVM pour l'année 2005 découle d'une lecture fidèle de l'environnement, répond aux attentes des citoyens et des élus en matière de lutte au crime, de sentiment de sécurité et de qualité de vie en général. Elles s'inscrivent également dans le plan d'orientations et d'actions prioritaires 2004-2005 de la Ville de Montréal.

