

RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAP
ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANN
SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPV
2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013
RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAP
ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANN
SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPVQ 2013 | RAPPORT ANNUEL SPV

RAPPORT ANNUEL 2013



SERVICE DE POLICE
DE LA VILLE DE QUÉBEC





SURVEILLANCE DU TERRITOIRE

**ENQUÊTES ET SERVICES
SPÉCIALISÉS**

AFFAIRES INSTITUTIONNELLES

**AFFAIRES ADMINISTRATIVES
ET FINANCIÈRES**

SECTION DES AFFAIRES INTERNES ET NORMES PROFESSIONNELLES

**SECTION DES AFFAIRES PUBLIQUES
ET COMMUNICATIONS
ORGANISATIONNELLES**

■ TABLE DES MATIÈRES

Mot de la directrice générale adjointe à la sécurité publique	4
Mot du directeur	5
Notre mission	6
Notre vision	7
Nos valeurs	8
L'année 2013 en quelques faits saillants	10
Structure administrative	12
Plan d'affaires 2012-2015	17
Données 2013	26
Infractions au Code criminel	28

Direction adjointe à la Surveillance du territoire	30
Direction adjointe aux Enquêtes et services spécialisés	32
Direction adjointe aux Affaires institutionnelles	34
Division des Affaires administratives et financières	36
Section des Affaires internes et normes professionnelles	37
Section des Affaires publiques et communications organisationnelles	38
Regard sur l'avenir	41

■ MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE À LA **SÉCURITÉ PUBLIQUE**



La Ville de Québec est reconnue partout dans le monde pour son caractère sécuritaire et pour les grands événements qui s'y tiennent chaque année. Le taux de criminalité y est faible, les gens s'y sentent en confiance pour y mener leur vie quotidienne, s'y établir avec leur famille ou y opérer une entreprise commerciale.

Dans les faits, notre belle ville s'est classée en 2012 au troisième rang des villes les plus sécuritaires parmi les douze plus grandes villes du Canada, selon les données de Statistique Canada.

Une position aussi enviable ne s'est pas construite en un jour, et nous sommes redevables à tous les artisans de la sécurité publique qui ont contribué au cours des dernières décennies à faire

de Québec la ville active et attractive qu'elle est aujourd'hui.

À nous maintenant de demeurer à la hauteur de cette réputation. C'est un travail de tous les jours que doivent accomplir les acteurs actuels de la sécurité publique, dont font partie les membres du Service de police.

C'est avec beaucoup de fierté que je signe ce mot dans le rapport annuel 2013 du SPVQ, car je sais l'ampleur du travail qui est accompli par toutes les unités, à tous les niveaux de la hiérarchie, afin que le service de police de notre ville soit parmi les plus performants au Canada.

Continuons à travailler ensemble pour que notre ville conserve son attractivité et sa bonne réputation!

A handwritten signature in black ink that reads "Chantale Giguère".

Chantale Giguère
Directrice générale adjointe
à la sécurité publique

■ MOT DU DIRECTEUR



Depuis que je suis en poste, j'ai l'honneur de diriger une équipe de personnes dévouées et engagées envers la population de l'agglomération de Québec. Cette équipe travaille sans relâche afin de lui assurer un milieu de vie sécuritaire, développant ainsi des services policiers modernes et adaptés aux nouvelles réalités.

L'année 2013 a amené plusieurs changements au sein de notre service :

- une nouvelle structure administrative a été mise en place afin d'accroître l'efficacité et l'efficience des opérations;
- nous avons procédé à la réorganisation administrative du secteur des enquêtes criminelles et des unités jeunesse;
- nous avons optimisé l'utilisation de nos ressources tout en veillant à ne pas limiter notre capacité d'action.

Sur le plan opérationnel, nous avons été particulièrement actifs sur l'ensemble du territoire en vue :

- d'assurer une présence optimale afin de contrer les opportunités de criminalité;
- de déployer des efforts importants en matière de sécurité routière, en collaboration avec nos partenaires internes et externes;
- de veiller au bon déroulement des activités festives et d'offrir aux promoteurs et organisateurs d'événements notre expertise lors des étapes de préparation.

Nous avons par ailleurs réalisé près de 90 projets d'amélioration en lien avec notre plan d'affaires 2012-2015 et nous avons bien l'intention de continuer sur cette bonne lancée.

Je vous invite à prendre le temps d'explorer notre rapport pour l'année 2013. Vous comprendrez pourquoi je suis si fier de travailler avec le personnel policier et civil ainsi qu'avec nos partenaires qui nous permettent de réaliser notre mission, de concrétiser notre vision et de faire vivre nos valeurs.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du personnel du Service de police de la Ville de Québec pour leur engagement et leur professionnalisme au quotidien. C'est grâce à eux que notre service est ce qu'il est aujourd'hui, et c'est aussi grâce à eux que nous pouvons envisager le meilleur pour l'avenir.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Michel Desgagné".

Michel Desgagné

■ NOTRE MISSION



Conformément à la Loi sur la police qui établit que tous les services de police québécois doivent **protéger la vie et les biens de citoyens, maintenir la paix et le bon ordre, prévenir et combattre le crime et faire respecter les lois et règlements en vigueur**, le SPVQ doit être en mesure d'offrir des services de niveau 4 (L. Q. ch. 59, section G).

Outre ses obligations légales, le Service de police de la Ville de Québec se donne pour mission d'**assurer aux citoyens des services de qualité**, en partenariat avec nos communautés, afin de **conserver le caractère sécuritaire** de la ville et de l'agglomération de Québec.





NOTRE VISION

Notre vision est d'être une équipe au service de sa communauté, reconnue pour le professionnalisme de ses interventions, le calibre de ses compétences et l'excellence de ses pratiques.

■ NOS VALEURS

Bien qu'elles reprennent celles que prône la Ville de Québec, c'est-à-dire la responsabilité, le courage et le respect, les valeurs organisationnelles qui nous animent dans la réalisation de notre mission et de notre vision sont les suivantes :



SERVICE

La sécurité des citoyens est au cœur de nos priorités. Nous sommes convaincus que c'est par la qualité de nos actions quotidiennes et notre engagement envers ceux-ci que nous maintenons notre priorité qui est de leur offrir un milieu de vie sécuritaire.



ÉTHIQUE

Tout policier doit être exemplaire au chapitre du respect des lois. Il doit en assurer l'application tout en faisant preuve de jugement dans l'exercice de ses pouvoirs discrétionnaires. L'intégrité, le respect et l'imputabilité caractérisent notre conduite, et cela est essentiel au maintien de la confiance qu'a la population envers nous.



PARTENARIAT

Nos relations professionnelles avec nos partenaires sont basées sur des objectifs et des intérêts convergents et des initiatives concertées.

SERVICE ÉTHIQUE PARTENARIAT ENGAGEMENT COMMUNICATION



ENGAGEMENT

Notre personnel est motivé par le sentiment d'appartenance à l'organisation et à la profession; il s'identifie aux objectifs du service et partage la volonté de se dévouer au bien-être de la communauté.



COMMUNICATION

À l'écoute de la population desservie, nous communiquons avec nos clientèles internes et externes de manière dynamique et proactive.



L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

1



Michel Desgagné, directeur, Sophie Bégin, directrice adjointe aux Affaires institutionnelles, Pierre Mathieu, directeur adjoint aux Enquêtes et services spécialisés, Robert Roberge, adjoint au directeur, Jocelyn Bélanger, directeur adjoint à la Surveillance du territoire

Au diapason des meilleures pratiques

Le ministère de la Sécurité publique du Québec (MSP) a réalisé une démarche d'inspection au sein du service qui a conduit au dépôt, au début de l'année 2013, de plusieurs recommandations d'amélioration reliées aux activités d'un service de police de niveau 4.

Le ministère recommandait notamment de mettre en place un processus systématique d'évaluation du personnel et de rédiger des descriptions de tâche pour tous les emplois de policiers, ce qui a été complété.

La mise en place de formations qualifiantes pour certaines spécialités a également été effectuée, comme demandé par le ministère.

Toujours dans l'objectif d'améliorer les services aux citoyens, certaines recommandations visaient la révision et la mise à jour de procédures et directives, notamment en matière de poursuites policières et d'interventions avec blessés ou décès.

Enfin, une politique sur l'approche de police communautaire a été développée en suivi d'une recommandation du ministère.

2

Présent sur la scène publique

Le Service de police de la Ville de Québec est le deuxième service municipal en importance au Québec. À ce titre, il est régulièrement sollicité pour contribuer au débat public sur les affaires relevant du milieu policier. En 2013, un mémoire a été présenté au ministère de la Sécurité publique sur le projet de loi 12 concernant les enquêtes policières indépendantes.

La Commission spéciale d'examen des événements du printemps 2012 a par ailleurs convié la direction du service à participer à ses audiences publiques. Les travaux de cette commission portaient sur les manifestations étudiantes et citoyennes tenues dans le cadre du conflit relié à la hausse des droits de scolarité. Ce fut l'occasion pour le SPVQ d'expliquer le déroulement des principales manifestations survenues à Québec et de faire état de l'approche policière utilisée et des résultats positifs obtenus.

3

Un acteur de premier plan en matière de sécurité publique

La Ville de Québec est consciente des défis majeurs que peuvent poser pour une collectivité urbaine des situations d'exception comme les événements climatiques extrêmes ou les catastrophes naturelles ou industrielles. C'est pourquoi elle a mis en place le Projet K qui vise à améliorer la résilience de la ville, soit « *notre capacité collective et individuelle, planifiée et organisée, de faire face, de s'adapter rapidement, de surmonter les défis avec solidarité et de se remettre dans les meilleurs délais des conséquences d'une situation d'exception* ».

Le Projet K est piloté par la direction générale adjointe à la sécurité publique et le Service

de police y contribue activement, que ce soit en collaborant à l'un ou l'autre des chantiers en cours ou encore en s'assurant que les objectifs du projet sont pris en compte dans ses activités courantes.

Pleinement engagé dans la mission « sécurité publique » de la Ville, le SPVQ en partage les valeurs que sont l'adaptabilité, la résilience, l'apprentissage et la transversalité.

La sécurité publique fait partie des préoccupations quotidiennes du service, comme en témoigne sa contribution soutenue afin que les événements festifs et les grands projets rencontrent les plus hauts standards en cette matière.



L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

STRUCTURE ADMINISTRATIVE



4

Nouvelle structure administrative, nouveau mode de gouvernance

Dans un souci d'amélioration de la performance, d'optimisation et de cohérence, une nouvelle structure administrative a été mise en place en 2013. Composée de trois directions adjointes, d'une division et de sections, la nouvelle structure administrative du SPVQ vise notamment à favoriser la réalisation du plan d'affaires et à assurer la conformité des pratiques avec les normes en vigueur dans le domaine policier.

Un comité aviseur a été formé en vue de favoriser la réflexion stratégique dans l'organisation et d'en améliorer la gouvernance.

5

L'approche stratégique : un incontournable pour une organisation policière moderne

Toujours en évolution, la société actuelle présente continuellement de nouveaux défis en termes de sécurité et de lutte contre la criminalité. Les technologies, les enjeux économiques, les idéologies, les modes d'expression de la dissidence, tout est

en mouvance et oblige les organisations policières modernes à adopter une approche proactive et stratégique face aux réalités émergentes.

Pour le SPVQ, l'important est de toujours mesurer l'impact des changements dans une perspective de sécurité publique et de s'assurer que les ressources appropriées seront disponibles en temps opportun.



L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS



6

Un comité paritaire engagé en matière de santé et sécurité au travail (CPSST)

C'est avec fierté que le directeur du SPVQ, Michel Desgagné, a signé un énoncé innovateur en matière de santé et sécurité au travail, de façon paritaire avec le président de la Fraternité des policiers et policières, Bernard Lehré. Tous les officiers du service se sont engagés par écrit à intégrer les volets SST à l'ensemble des pratiques.

De nombreuses activités de formation, de prévention et de communication ont été réalisées au cours de l'année. Le comité a procédé au traitement de dossiers divers reliés aux équipements, aux pratiques et aux conditions dans lesquelles s'exercent les fonctions policières. Le bilan est très positif puisque le nombre d'heures d'absence reliées aux accidents de travail chez le personnel policier a été réduit de 40 % en 2013 par rapport à l'année précédente.

Une amélioration au bénéfice de tous!

7

Pour être à la fine pointe de la technologie

Le SPVQ se tient au fait des changements technologiques et se veut à l'avant-garde des développements spécifiques au domaine policier. L'utilisation de technologies de pointe permet à l'organisation de mieux remplir sa mission et de s'adapter à la criminalité émergente. Qu'on parle de gains de productivité, d'une meilleure performance dans l'analyse de la criminalité ou d'interventions ciblées, les technologies de l'information sont les alliées des équipes policières. Voici quelques exemples d'outils développés ou mis en place en 2013 : la cartographie événementielle, l'utilisation de téléphones intelligents avec des applications dédiées, le déploiement de nouveaux terminaux véhiculaires dans les autos de patrouille, les sonomètres ainsi que le développement d'applications informatiques pour la gestion des dossiers opérationnels.

8

Engagé auprès de la communauté

Le SPVQ et ses membres sont toujours prêts à adhérer aux causes ayant un impact positif pour la société. La lutte contre la maladie ou contre la pauvreté ainsi que le soutien aux jeunes et aux organismes communautaires suscitent une adhésion et une mobilisation parmi le personnel du service.

Le programme En cœur avec la police, le mouvement Movember, l'Opération Toutou avec les Remparts de Québec, la contribution à l'Association canadienne des dons d'organes, la Société canadienne du cancer, les paniers de Noël sont quelques exemples d'activités caritatives auxquelles les membres du service ont participé. Mentionnons également que, depuis 1987, la Fondation des policiers

municipaux a versé plus de 130 000 \$ à quelque 25 organismes impliqués dans la collectivité, dont la fondation Gilles Kègle, le Programme d'encadrement clinique et d'hébergement (PECH), la Maison des femmes et le Centre de prévention du suicide.

En 2013, une importante campagne de financement a été mise en place à l'interne et à l'externe afin de soutenir une policière souffrant d'un type rare de cancer. Les fonds recueillis lui ont permis de payer tous les frais d'un traitement spécialisé qui n'était pas offert au Québec.

9

Missions de paix : Pour l'expérience et le partage

Le SPVQ soutient les efforts humanitaires du Canada à l'étranger. Les policiers canadiens sont reconnus et sollicités dans plusieurs régions du monde pour mettre leur expertise au profit de la communauté internationale. Les policiers de Québec sont particulièrement actifs en Haïti, où le partage d'une langue commune favorise les échanges avec la population. En 2013, quatre membres du SPVQ ont entrepris une mission d'une durée d'un an en Haïti. Un cinquième a participé à une mission en Côte d'Ivoire et deux autres sont revenus d'Haïti. Les missions de paix suscitent toujours beaucoup d'intérêt parmi les membres du service, qui doivent se qualifier dans le cadre d'un rigoureux processus de sélection avant d'être inscrits sur une liste d'aptitude.

L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

10

Des citoyens et des membres du SPVQ honorés

Des certificats d'excellence et des citations d'honneur ont été remis, lors de cérémonies protocolaires, à quinze citoyens et à cinq policiers pour avoir contribué à sauver des vies ou à assurer la sécurité d'autres personnes.

Cinq policiers se sont vu décerner un certificat de la Gendarmerie royale du Canada pour leur participation à une mission de paix. Une médaille et une pièce commémorative ont par ailleurs été remises à un policier, et une mention spéciale a été attribuée par le directeur et le lieutenant-gouverneur pour l'engagement d'un membre du service au Kosovo.

Ce sont vingt-huit policiers qui ont reçu la Médaille de la police pour services distingués afin de souligner 20 ans de service, et quatre autres policiers ont reçu cette même distinction en reconnaissance de 30 ans de service.

Une mention pour promotion au sein du service a été décernée à dix-sept policiers et l'engagement méritoire de douze autres policiers a été souligné. Enfin, une policière a été reconnue à titre de « personnalité SPVQ » et dix-sept policiers ont reçu une mention du directeur pour leur participation aux Jeux mondiaux des policiers et des pompiers.

11

Unité d'apparat – Fierté et savoir-faire

Depuis 2008, l'unité d'apparat représente le SPVQ lors d'activités protocolaires, de conférences, d'activités communautaires, de cérémonies de remise de médailles et d'assermentation ainsi que lors de funérailles en l'honneur de policiers décédés en devoir, et ce, partout au pays.

Les 26 membres de l'unité d'apparat sont les ambassadeurs du service et de la municipalité. C'est avec fierté qu'ils portent la tunique bleue aux couleurs officielles de la Ville de Québec.

En 2013, l'unité d'apparat a participé à 27 événements, dont les funérailles de M. Serge Belisle qui a été directeur du service de 2007 à 2011. Elle était présente au défilé de la Saint-Patrick, aux cérémonies célébrant la fête de la Ville et aux Fêtes de la Nouvelle-France.





PLAN D'AFFAIRES 2012-2015



Le Service de police de la Ville de Québec s'est doté d'un plan d'affaires pour les années 2012 à 2015 afin d'orienter ses actions tout en contribuant à l'atteinte des objectifs de la Ville en termes d'attractivité et de performance. La sécurité publique est au cœur des préoccupations d'une ville qui cherche à exceller et à se démarquer. Par la mise en œuvre de son plan d'affaires, le Service de police entend poursuivre son engagement actif dans le développement d'une sécurité publique exemplaire.

Les pages suivantes rappellent les quatre enjeux et orientations du plan d'affaires 2012-2015 et présentent un portrait général des initiatives et des gestes concrets qui ont été déployés ainsi que certains résultats atteints par les unités du service.

En 2013, les directions adjointes du service se sont dotées de plans d'action et ont mis en place de multiples actions concrètes touchant les différentes orientations du plan d'affaires.



+ 1 200

conférences

ont été présentées
par les policiers d'école
et les préventionnistes
dans les écoles primaires
et secondaires.



Les façons de faire
en cas de **fugue**,
disparition
et **enlèvement**
ont été révisées
et améliorées.

ENJEU 1

UNE POPULATION AUX BESOINS VARIÉS À PROTÉGER

Orientation 1.1

ACCENTUER NOS EFFORTS AUPRÈS DES CITOYENS AFIN DE MAINTENIR UN SERVICE ADAPTÉ ET DE QUALITÉ

■ Action prioritaire 1.1.1

MAINTENIR DES INTERVENTIONS PROFESSIONNELLES AUPRÈS DE LA POPULATION

Toutes les unités du service sont interpellées par la qualité des interventions auprès de la population, qu'elles soient en contact direct avec les citoyens ou qu'elles soient en support. En 2013, cette action prioritaire s'est traduite par une proximité accrue des équipes de patrouille et d'enquête avec les milieux desservis.

En application de son Plan directeur de la prévention, le SPVQ s'est employé à renforcer l'engagement de tous ses membres dans les efforts préventifs locaux et à favoriser leur implication dans les initiatives préventives selon leurs champs de compétence.

Au niveau de l'intervention jeunesse et des enquêtes (crimes généraux, crimes majeurs et crimes en réseau), les équipes ont eu comme préoccupation d'améliorer le service à la clientèle en réduisant les délais et en exerçant un meilleur contrôle sur la qualité et le suivi des dossiers d'enquête. Ainsi, les lieutenants-détectives se sont assurés de faire un suivi rigoureux et soutenu des dossiers d'enquête avec les sergents-détectives de leur équipe.

Toujours dans l'objectif d'offrir le meilleur service possible aux citoyens, l'organisation n'a pas ménagé ses énergies en matière de formation, d'évaluation, de rétroaction et de révision des façons de faire. Le partage d'information à l'interne est par ailleurs une pratique incontournable en vue de maximiser la qualité et l'efficacité des interventions, notamment en ce qui touche les appels d'urgence, les événements spéciaux et la gestion des mesures d'exception.

Le service encourage l'innovation, la résolution de problèmes et la mise en place de projets au sein des équipes de travail.

■ Action 1.1.2

RÉVISER, CONSOLIDER OU DÉVELOPPER DAVANTAGE NOS RELATIONS PARTENARIALES AVEC LES ORGANISMES DE LA COMMUNAUTÉ

Le partenariat fait partie des valeurs et des pratiques du SPVQ en vue de répondre de façon optimale à la variété des besoins des citoyens, des entreprises et des organismes. Des liens solides relient le service avec les arrondissements et les autres services de l'organisation municipale, avec les autres organisations policières, les maisons d'enseignement, les ministères et services gouvernementaux et avec plusieurs organismes communautaires.

Le Programme Habitation est un bel exemple de partenariat par lequel les policiers s'impliquent de façon active dans la communauté. Ils assurent une présence sur les sites de logements à loyer modique, en concertation avec les représentants et intervenants sociaux de l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ), les organismes communautaires et les citoyens résidants.

Un autre exemple de partenariat est celui du Service de police avec le Programme d'encadrement clinique et d'hébergement (PECH), qui donne des résultats très concrets sur le terrain. Les services offerts par ce programme constituent une alternative à l'incarcération des personnes présentant des problèmes de santé mentale. Les policiers qui ont à intervenir auprès des personnes qui vivent une crise psychosociale ou psychiatrique peuvent faire appel à des intervenants spécialisés. Le contexte de l'intervention constitue un moment privilégié où les intervenants de PECH et les policiers sont en mesure d'offrir aux personnes visées une approche adaptée à leur situation, soit par une aide ponctuelle en situation de crise ou par une intervention rapide liée à l'organisation de vie. Ce partenariat permet de prendre les décisions requises dans le meilleur intérêt de la personne concernée et de la société.



+ 450 visites

ont été effectuées par nos équipes dans les milieux visés par le programme Habitation. Ce programme est en constante évolution afin de s'adapter aux nouvelles réalités sociodémographiques.

Le partenariat permet de mieux connaître les besoins et les réalités des milieux et de lutter plus efficacement contre la criminalité. Il constitue une opportunité pour le SPVQ de mettre son expertise en matière de sécurité publique au service de ses partenaires.



+ 16 000
heures d'opérations
de sécurité routière
et près de **90** opérations
contre l'alcool
au volant ont été effectuées
par les équipes de patrouille.

**+ Les crimes contre
la propriété**
ont été réduits de **11 %**

Enjeu 2

LA SÉCURITÉ PUBLIQUE : UN DÉFI INCONTOURNABLE QUI SE COMPLEXIFIE

Orientation 2

COMBATTRE STRATÉGIQUEMENT LES NOUVELLES FORMES DE CRIMINALITÉ ET L'INSÉCURITÉ

■ Action 2.1.1

ADAPTER ET INTENSIFIER LES INTERVENTIONS POLICIÈRES PRÉVENTIVES ET RÉPRESSIVES

La population change et ses besoins évoluent. La criminalité s'adapte aux nouvelles réalités et ses manifestations se modifient compte tenu notamment des avancées technologiques.

Le SPVQ doit adapter ses pratiques en matière de prévention et de répression, mais aussi pour ce qui est de l'administration de la justice puisque les obligations en matière de preuve évoluent continuellement selon la jurisprudence.

En 2013, le Service de police a agi de façon proactive en vue de maintenir l'escouade régionale mixte avec ses partenaires. Cette escouade est une force de frappe efficace dans la lutte contre le crime organisé dans la région de Québec, incluant les gangs de rue. De plus, les unités d'enquête se sont donné des objectifs en vue d'être plus performantes dans la lutte contre certains types de criminalité. Elles ont ainsi adopté de nouvelles stratégies en vue de résoudre certaines problématiques, dont l'exploitation sexuelle.

D'autres unités du service ont par ailleurs établi des cibles précises en termes d'opérations de sécurité routière, de lutte contre l'alcool au volant, de sécurité dans les parcs et de crimes contre la propriété.

La concertation à l'interne fait toujours partie des façons de faire en vue d'atteindre une meilleure synergie entre les diverses unités.

■ Action 2.1.2

RENDRE PLUS ACCESSIBLES LES INFORMATIONS CONCERNANT LES ACTIVITÉS POLICIÈRES À L'INTERNE, AUPRÈS DE LA POPULATION ET DE NOS PARTENAIRES

Les médias sociaux font maintenant partie de l'environnement et les organisations doivent les intégrer à leurs modes d'information et de communication. Le SPVQ a mis en place une veille des médias sociaux qui permet de recueillir de l'information sur certains mouvements de criminalité et sur les individus susceptibles d'y être associés. Les unités d'enquête ont fait appel à la population, via les médias sociaux, afin de solutionner certains crimes. Les résultats ont été concluants, de sorte que l'approche sera intégrée aux pratiques.

Le partage d'informations entre organisations policières est un incontournable en ce qui concerne le renseignement criminel et de sécurité. Le service est fier de sa performance à cet égard et les efforts sont maintenus en vue de contrer le crime sous toutes ses formes, notamment en s'assurant que les équipes de patrouille et d'enquête disposent au quotidien des informations à jour concernant la criminalité et ses auteurs sur le territoire.

Dans un autre ordre d'idées, les unités sont de plus en plus sensibles à l'importance de la circulation de l'information auprès des citoyens. Des initiatives à cette fin ont été mises en place en 2013.

Les équipes de patrouille ont tenu de nombreuses opérations de sécurité routière ciblant des zones particulièrement accidentogènes. Dans certains cas, les médias ont été associés en mode prévention et sensibilisation, et ils ont par la suite été informés des résultats aux fins de diffusion auprès des usagers de la route et d'amélioration du sentiment de sécurité de la population.

La Section du soutien aux opérations policières s'est montrée particulièrement soucieuse de maximiser le partage d'information à l'interne et à l'externe concernant les événements spéciaux, les entraves à la sécurité routière et autres éléments susceptibles d'avoir un impact sur les opérations policières ou sur la gestion des mesures d'urgence.



La Section du soutien aux opérations policières a émis

79 bulletins

515 avis
d'événements

153 avis
aux partenaires



Une démarche de prévention et d'intervention auprès de commerces ciblés a été réalisée pendant la période précédant le temps des Fêtes.

Le nombre de vols qualifiés perpétrés sur l'ensemble du territoire pendant cette période a été réduit de 13 % par rapport à l'année précédente.

Enjeu 3

QUÉBEC : UNE VILLE QUI SE TRANSFORME ET MODIFIE LES BESOINS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

Orientation 3

CONTRIBUER À L'ESSOR DE QUÉBEC EN DÉVELOPPANT UNE VILLE SÉCURITAIRE

■ Action 3.1.1

CONTRIBUER EN TANT QU'EXPERT EN SÉCURITÉ PUBLIQUE AU DÉVELOPPEMENT DE LA VILLE DE QUÉBEC

La Section du soutien aux opérations policières est reconnue pour son expertise en matière de sécurité publique. Elle participe à la gestion des risques reliés à la sécurité publique dans le cadre de projets de développement et lors de la préparation d'événements comme le Grand Prix Cycliste, la Fête nationale, les festivités du 31 décembre, la compétition Red Bull Crashed Ice, le Marathon international de Québec, le Festival d'été et les grands spectacles en plein air.

La section a collaboré en 2013 à la mise en place d'un guide pratique pour la tenue des événements (le Guide du promoteur) avec le Bureau du développement touristique et des grands événements.

Plusieurs autres unités contribuent à l'expertise du service en matière de sécurité publique, dont les unités d'enquête qui disposent des banques d'information et de renseignements nécessaires pour assurer la sécurité des personnes, des sites et des événements. Elles agissent en partenariat avec d'autres organisations policières et divers organismes reliés au renseignement et à la sécurité. Les équipes de patrouille participent aussi au développement d'une ville sécuritaire en effectuant des opérations ciblées sur leur territoire respectif.

Le SPVQ est fier d'avoir participé avec d'autres acteurs municipaux à la mise en place et à la réalisation du plan quinquennal sur la Fête nationale des Québécois. L'objectif de la Ville dans ce dossier est d'offrir aux citoyens une Fête nationale festive et sécuritaire, notamment en diminuant les attroupements et en limitant la consommation d'alcool aux sites prévus à cette fin.

Les membres de la Section du soutien aux opérations policières agissent comme experts en matière de gestion des mesures d'exceptions et de sécurité au sein du comité interservices mis en place par la Ville en vue de préparer la tenue des grands événements.

■ Action 3.1.2

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE NOTRE CAPACITÉ À FAIRE FACE À DES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

La sécurité au sein d'une ville, c'est bien entendu le maintien d'un climat et d'un environnement sécuritaires au quotidien qui permet aux citoyens, aux touristes et aux commerçants d'y circuler librement et d'y exercer leurs activités. Mais c'est également la capacité de cette même ville à faire face à des situations d'exception comme les événements climatiques, les accidents industriels ou les catastrophes naturelles. Le service de police d'une grande ville doit être préparé à affronter ce type de situation.

La Section du soutien aux opérations policières est maître d'œuvre en matière de gestion des mesures d'exception. Elle élabore et tient à jour les documents qui permettront de coordonner l'action si un événement majeur survient et elle procède à des analyses de risques. Elle voit à la formation des divers intervenants, à la disponibilité du personnel et des ressources matérielles, et à l'identification des meilleures pratiques en vigueur dans d'autres municipalités. À titre d'exemple, des membres de la section ont participé à une visite d'observation dans le cadre du marathon de Toronto.

En 2013, tous les officiers du service ont reçu une formation sur la gestion des mesures d'exception. Ils ont de plus participé au colloque Faire Face organisé par le Bureau de la sécurité civile et plusieurs simulations ciblées ont été préparées à leur intention.

Les unités d'enquête demeurent de leur côté à l'affût des informations en vue d'anticiper les événements qui pourraient survenir et elles se préparent à jouer leur rôle dans diverses circonstances, notamment quant à la mise en place et l'opérationnalisation d'un plan d'accréditation pour l'accès aux zones sinistrées.

Quelques membres du service se sont rendus à Lac-Mégantic en juillet 2013 afin, d'une part, d'apporter leur soutien dans l'action et, d'autre part, de tirer des enseignements utiles dans le cadre d'une situation d'exception de grande ampleur.



+ Un **centre de relève**
a été mis en place pour assurer
la continuité des opérations
du Centre **9-1-1**
en toutes circonstances.



+ 50 directives et
23 procédures
locales ont été mises
en place ou révisées.

Le SPVQ a par ailleurs
donné suite à plusieurs
recommandations formulées
par le ministère de la Sécurité
publique.

Enjeu 4

DE NOUVEAUX DÉFIS QUI INCITENT À LA MODERNISATION DE L'ORGANISATION POLICIÈRE

Orientation 4

DÉVELOPPER UNE GESTION STRATÉGIQUE PLUS MODERNE

■ Action 4.1.1

MODERNISER ET FORMALISER LES PRATIQUES DE GESTION DU SPVQ BASÉES SUR LA RECHERCHE DE BONNES PRATIQUES

Comme toute organisation, le SPVQ doit veiller à ce que ses pratiques de gestion soient parmi les meilleures et les plus efficaces. La mise en place d'une culture de l'amélioration continue est un travail de longue haleine qui exige que les façons de faire, les processus et les résultats soient systématiquement analysés afin d'identifier les pistes d'amélioration.

Cette approche est bien présente au niveau de l'administration générale de l'organisation par l'entremise d'analyses budgétaires, de systèmes de suivi et de tableaux de bord. Elle se déploie également dans les opérations courantes avec la clientèle.

À titre d'exemple, la structure en emploi de la force est axée sur la présence de policiers-experts lors des interventions. Ils agissent comme conseillers pendant l'action et procèdent à une rétroaction avec l'ensemble des intervenants après l'action.

Les procédures concernant les disparitions, les fugues et les enlèvements, dont celles relatives aux alertes AMBER (Alerte Médiaque But Enfant Recherché) ont été révisées en 2013. L'objectif était de simplifier, de clarifier et de dynamiser le processus d'intervention afin que les intervenants agissent rapidement et efficacement en vue de sauver des vies.

La révision des outils et des modes de gestion, le partage et la recherche de la performance visent à améliorer les services aux citoyens.

■ Action 4.1.2

ACCENTUER LE DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

Le capital humain, c'est la force motrice d'une organisation. C'est dans l'engagement de son personnel que réside sa capacité à déployer tout son potentiel et à se projeter dans l'avenir.

Les gestionnaires des diverses unités du service se sont mobilisés en 2013 afin d'accroître la proximité avec leur personnel et de leur assurer un accompagnement de qualité dans les activités de tous les jours comme lors des événements particuliers. Que ce soit à l'occasion de rassemblements, de réunions, d'activités de rétroaction en groupe, de rencontres individuelles de gestion ou de coaching, le service et ses gestionnaires mettent tout en œuvre pour appuyer le personnel.

Le développement de formations qualifiantes de grande qualité est une façon de soutenir les membres du service en répondant aux besoins opérationnels et en satisfaisant aux aspirations individuelles. Le service a fièrement rempli sa mission à cet égard en 2013.

Un programme de soutien a été mis en place pour le personnel qui intervient dans des secteurs particulièrement éprouvants sur le plan humain. Cette démarche se situe en continuité avec l'approche retenue par le service en matière de santé et sécurité au travail.

À la fin de l'année 2013, les gestionnaires ont reçu une formation sur un nouveau programme qui a pour objectif de favoriser la reconnaissance et le développement du capital humain. Le programme « Coaching et développement » a reçu l'adhésion des gestionnaires qui doivent maintenant le mettre en œuvre auprès de leurs équipes.



Un programme sur mesure a été mis en place afin d'assurer la relève chez les superviseurs du Centre 9-1-1.

Un guide et une politique de supervision ont été rédigés à l'intention des équipes de supervision afin de les aider dans l'exercice de leurs fonctions au quotidien.

■ DONNÉES 2013



Budget

86 072 178 \$



Population desservie

560 158



Personnel cadre

43

Personnel policier

692 réguliers

Personnel civil

167 réguliers

Personnel temporaire
(toutes catégories)

48 temporaires

Selon le budget du SPVQ pour l'année 2013



Superficie du territoire

543 km²



Nombre de km de routes

2 363



Appels 9-1-1

	2011	2012	2013
Appels policiers	154 706	138 777	126 546
Déplacements policiers	127 255	109 095	100 251
Appels autres	107 644	110 824	112 807

Données du SPVQ - Janvier 2014



Constats d'infraction

	2011	2012	2013
Stationnement	16 708	15 352	17 359
Circulation	36 370	39 421	41 871
Vitesse	11 760	14 089	10 685
Autres	9 947	10 548	9 595

Données de la Cour municipale - Janvier 2014



Bilan routier

	2011	2012	2013
Collisions avec décès	9	7	9
Collisions avec blessures graves	72	66	74
Collisions avec blessures légères	1 454	1 369	1 286
Collisions avec dommages matériels seulement	4 857	4 567	4 950

Données de la SAAQ - Janvier 2014



■ INFRACTIONS AU CODE CRIMINEL



Infractions contre la personne

	2011	2012	2013
Homicides	2	3	5
Tentatives / Complots de meurtre	3	4	4
Voies de fait	2 784	2 938	3 128
Agressions sexuelles	357	341	356
Vols qualifiés	220	243	159
Enlèvements / Séquestrations	70	68	63
Menaces	1 062	1 123	1 149
Harcèlement criminel	468	587	460
Autres crimes contre la personne	334	298	363
Sous-total	5 300	5 605	5 687



Infractions contre la propriété

	2011	2012	2013
Incendies	106	147	145
Introductions par effraction	3 051	2 785	2 346
Méfais	3 220	3 193	2 779
Recel et fraude	1 170	1 211	1 097
Vols de véhicules à moteur	782	840	625
Vols	7 137	6 054	5 754
Sous-total	15 466	14 230	12 746

Mise en garde : les données sur les infractions au Code criminel ont été extraites du système de gestion policière du SPVQ le 15 mai 2014. Elles pourraient ne pas concorder avec celles du ministère de la Sécurité publique si les données détenues par le ministère ont été extraites à une autre date.



Autres infractions au Code criminel

	2011	2012	2013
Armes et explosifs	35	61	59
Divers	220	196	278
Infractions contre l'application de la loi et la justice	1 042	1 214	1 300
Prostitution	71	45	12
Sous-total	1 368	1 516	1 649



Infractions relatives à la conduite de véhicules

	2011	2012	2013
Conduite avec facultés affaiblies	932	852	751
Délits de fuite	481	549	553
Autres	51	72	82
Sous-total	1 464	1 473	1 386



Infractions relatives aux drogues et stupéfiants

	2011	2012	2013
Infractions relatives aux drogues et stupéfiants	1 512	1 218	1 134



Infractions aux lois provinciales

	2011	2012	2013
Loi sur les alcools	84	61	42
Autres lois provinciales	68	47	36



■ DIRECTION ADJOINTE À LA SURVEILLANCE DU TERRITOIRE

Au cœur de l'action : le service au citoyen

Au Service de police de la Ville de Québec, près des trois quarts des policiers se retrouvent dans les arrondissements. Leur travail consiste généralement à répondre aux appels, à faire des activités de prévention, à voir à l'application des lois et règlements et à effectuer certaines tâches administratives. Mais la réalité d'un agent de patrouille en 2013 est beaucoup plus complexe et les tâches quotidiennes sont très variées.



En 2013, la conduite avec les facultés affaiblies a fait l'objet de préoccupations particulières pour la patrouille, notamment lorsque la consommation de drogues est en cause. Plusieurs centaines d'agents ont reçu une formation sur les épreuves de coordination des mouvements qui permet de détecter la présence de signes et de symptômes reliés à la drogue chez le conducteur. Des agents-évaluateurs ont été désignés et les procédures ont été révisées.

L'Unité intervention jeunesse regroupe les enquêteurs jeunesse répartis dans les arrondissements; ils ont la responsabilité de retracer les jeunes en situation de fugue et d'enquêter les crimes commis par les personnes mineures. L'unité compte aussi les policiers d'école et les préventionnistes qui travaillent de concert avec les établissements d'enseignement en matière de prévention et d'interventions spécialisées auprès des jeunes. Leur approche vise à établir et à maintenir des contacts privilégiés avec les jeunes par l'entremise de rencontres, de conférences et d'activités de sensibilisation.

Les policiers faisant partie de cette unité ont également pour tâches de dépister et de gérer la présence de rôdeurs autour des écoles,

en concertation avec le personnel scolaire et les agents de patrouille. En 2013, une action spécifique a été menée avec les écoles afin de les outiller face aux différentes situations d'urgence qui peuvent survenir en milieu scolaire, dont la présence d'un tireur actif dans une école.

La Section du soutien aux opérations policières regroupe le Module de la planification de la gestion opérationnelle et le Module des mesures d'urgence, du soutien aux opérations et de la sécurité routière. Ce module inclut l'Unité canine, l'Unité moto et l'Unité de sécurité routière. La section collabore avec le Bureau du développement touristique et des grands événements lors de la planification et l'organisation des événements d'envergure de nature festive, sportive ou culturelle qui ont lieu tout au long de l'année sur le territoire de l'agglomération. La section est aussi responsable de la planification ainsi que de la gestion des manifestations et du maintien et du rétablissement de l'ordre. De plus, elle a le mandat d'outiller l'ensemble du service pour la gestion de situations d'exception (catastrophes naturelles ou industrielles, conditions climatiques extrêmes, etc.) et de soutenir le Bureau de la sécurité civile dans l'accomplissement de sa mission.

En 2013, la section a contribué à la mise en place de l'offre de service de la Ville de Québec lors d'intervention d'urgence hors du réseau routier. Cette offre de service est une première en milieu municipal au Québec, elle est citée en exemple par le Protecteur du citoyen et par le ministère de la Sécurité publique.

Le SPVQ est fier de sa structure en emploi de la force, qui a reçu une mention de la Ville de Québec dans la catégorie « Innovation » de l'édition 2013 de la Reconnaissance des talents. Cette structure novatrice est composée de conseillers spécialisés qui sont au cœur de l'action de première ligne et qui interviennent en assurant un coaching en temps réel auprès des policiers sur le terrain. Ils effectuent par la suite des exercices de rétroaction auprès des équipes et veillent à la formation continue des policiers en matière d'emploi de la force.

**L'équipe de la surveillance
du territoire : en action
24 heures par jour pour assurer
la protection et la sécurité
des citoyens et des visiteurs
de la ville de Québec**

■ DIRECTION ADJOINTE ENQUÊTES ET SERVICES SPÉCIALISÉS

Au cœur des préoccupations : les victimes et la judiciarisation des criminels



L'organisation des équipes de travail au sein de la direction adjointe a été revue en 2013 afin d'optimiser les façons de faire et d'améliorer le service à la clientèle. Le déplacement et le regroupement de certaines équipes ont été planifiés en vue d'augmenter la capacité d'action et de permettre la mise en place de guichets uniques à l'intention des citoyens. À titre d'exemple, tous les dossiers de fraude relèvent d'une seule unité, ce qui permet le partage d'expertise et un meilleur suivi auprès des victimes.

Les interventions en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle sont effectuées par une équipe d'enquêteurs spécialisés. Pour faciliter la prise en charge des victimes en collaboration avec les partenaires, un membre du Centre d'aide aux victimes d'acte criminel (CAVAC) exerce maintenant ses fonctions dans les locaux du service. Ce type de criminalité comporte toujours un nombre important de crimes non déclarés, mais tout est mis en œuvre pour que les victimes se retrouvent dans un environnement sécuritaire tout en minimisant les risques de récidive.

L'Unité des stupéfiants a pour mandat de combattre les crimes reliés à la consommation, la production et la vente de substances illicites, dont le cannabis et les drogues de synthèse.

Certaines des interventions réalisées visent les secteurs résidentiels où les activités reliées à la consommation et au trafic génèrent un risque pour le citoyen et troublent la quiétude des résidents. En 2013, l'unité a effectué 101 perquisitions ayant permis d'arrêter 244 personnes et de saisir 35 véhicules et plus de 225 000 \$.

L'ensemble des unités du SPVQ peuvent compter sur des services spécialisés qui visent à augmenter la qualité des interventions : identification judiciaire, groupe tactique d'intervention, filature et infiltration, renseignements criminels, scientifiques et extraction de données. Ces spécialistes agissent en vue de favoriser la résolution des crimes et de maintenir des approches sécuritaires lors des interventions impliquant des citoyens en détresse ou des victimes. Le service a la ferme volonté d'éviter les blessures ou les pertes de vie, ce qui se manifeste par l'engagement constant des services spécialisés à supporter l'ensemble des intervenants sur le terrain.

L'équipe des enquêtes et services spécialisés : savoir-faire et compétence pour résoudre les crimes et soutenir les interventions



■ DIRECTION ADJOINTE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES

Au cœur de notre vision : la performance!

Le mandat de la Direction adjointe des affaires institutionnelles est de contribuer au mieux-être organisationnel en offrant des services en support aux activités policières et de développement stratégique tout en priorisant le développement du capital humain.

Le personnel de cette direction adjointe est reconnu pour son dynamisme et son engagement dans l'action quotidienne. C'est une équipe professionnelle qui travaille à offrir des services de qualité :

- gestion des pièces à conviction;
- gestion des archives;
- élaboration de procédures et de processus;
- gestion de la statistique policière;
- vérification d'absence d'empêchement;
- élaboration des orientations, des programmes de prévention et des plans stratégiques.

De plus, elle est responsable de la gestion des missions de paix internationales, de la formation et du Centre 9-1-1.

Le défi quotidien consiste à assurer un partenariat efficace et solidaire avec les diverses unités du service et de la Ville ainsi qu'avec les organismes externes.

L'Unité de la formation s'est démarquée en 2013 en termes de consolidation des pratiques, d'innovation des techniques et de partage des savoirs et des meilleures pratiques. L'unité est très fière de son offre de service qui est adaptée à la réalité policière du SPVQ et qui est élaborée avec le souci de mieux répondre aux besoins des citoyens.

La diversification des formations, l'expertise et l'engagement des formateurs, la qualité de l'enseignement et l'utilisation des nouvelles technologies font en sorte d'améliorer continuellement la qualité des apprentissages et, par le fait même, la qualité des services rendus à la population. En 2013, le taux de satisfaction des membres du service

qui ont participé aux activités de formation offertes par l'unité était de 94 %.

Sollicitée par de nombreux corps de police, l'Unité de formation a acquis au fil des ans la reconnaissance de ses pairs et de la communauté et elle est devenue une référence en matière de formation policière au Québec.

Le savoir-faire de l'Unité des pièces à conviction est désormais reconnu par le ministère de la Sécurité publique et les autres organisations policières de la province. De hauts standards de gestion ont été mis en place en suivi des recommandations du ministère. Des pratiques innovantes ont été élaborées en matière de gestion et de contrôle des pièces à conviction, des objets saisis ou trouvés. L'organisation du travail en lien avec la chaîne de possession, de conservation et de disposition de tous les types d'exhibits, la formation de l'ensemble du personnel et la révision de formulaires sont au cœur du succès et ont permis d'atteindre ce statut d'excellence.



Le Centre 9-1-1 a connu en 2013 deux événements marquants.

- Le 20^e anniversaire de sa mise en place pour la région de Québec. Cet événement a permis de faire le constat de tout le chemin parcouru depuis les premiers jours en matière de formation, de contrôle de la qualité et de capacité de gérer les débordements.
- Les inondations du 31 mai 2013 : sur une période de 12 heures, les préposés ont répondu à plus de 2 500 appels, soit cinq fois plus que ce qui est reçu normalement pour une période de même durée. L'équipe est demeurée en parfait contrôle de ses capacités et l'événement s'est avéré une opportunité de se dépasser tout en profitant des enseignements d'une situation hors de l'ordinaire.

AUJOURD'HUI :

- le Centre 9-1-1 est certifié par le ministère de la Sécurité publique, en vertu du règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence de la Loi sur la sécurité civile (chapitre S-2.3 à 52.4);
- une formation standardisée est donnée à tout le personnel;
- un contrôle de la qualité analyse au quotidien les appels et les actions des préposés;
- le centre dispose d'une capacité organisationnelle et fonctionnelle pour faire face à des débordements d'appels et d'un centre de relève en cas de force majeure.

L'équipe des affaires institutionnelles intervient de façon professionnelle et engagée en mettant à contribution ses compétences et son expertise au service des affaires policières

■ DIVISION DES AFFAIRES ADMINISTRATIVES ET FINANCIÈRES

Une équipe qui compte!



Dans le cadre de sa restructuration en 2013, le SPVQ a mis en place cette division qui relève de la direction du service. La Division des affaires administratives et financières est responsable des activités reliées à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles du service. Son mandat est d'exercer un contrôle rigoureux et de conduire les résultats financiers dans le respect des disponibilités budgétaires du service.

L'équipe veille au quotidien :

- à l'exactitude des données salariales de plus de 950 membres du personnel;
- au processus d'achat et à la distribution de vêtements, d'équipements et de matériel à l'ensemble des policiers;
- au suivi de la flotte de véhicules;
- à la dotation des postes vacants et au suivi de l'effectif;
- à la préparation et au dépôt du budget de fonctionnement;
- au développement d'outils en vue de supporter l'organisation en matière de gestion des ressources financières et matérielles.

En lien avec le plan d'affaires du service visant à doter l'organisation d'une gestion stratégique plus moderne, de nouveaux outils de suivi budgétaire et de nouveaux contrôles ont été mis en place en 2013 afin de soutenir les efforts déployés par toute l'équipe de gestion du service.

L'équipe de la Division des affaires administratives et financières fait profiter toute l'organisation de son expertise en matière de gestion des ressources financières et matérielles

■ SECTION DES AFFAIRES INTERNES ET NORMES PROFESSIONNELLES

Éthique et déontologie au menu

Le rôle de la Section des affaires internes et normes professionnelles est d'assurer le respect des normes professionnelles régissant le travail et le comportement du personnel policier en fonction des lois, des valeurs du SPVQ et des attentes des citoyens et de nos partenaires internes et externes.

Ses principales fonctions sont de traiter les allégations de nature criminelle, disciplinaire ou déontologique logées à l'endroit des policières et des policiers du service.

La section joue également un rôle de formation, de prévention, de soutien et de conseil auprès

du personnel policier pour tout sujet concernant les normes professionnelles. Elle assiste également les officiers en matière de processus d'embauche, de discipline, d'allégations criminelles, de déontologie policière et d'éthique.

L'équipe de la Section des affaires internes et normes professionnelles : toujours présente pour sensibiliser les intervenants en vue de favoriser l'amélioration des interventions policières



■ SECTION DES AFFAIRES PUBLIQUES ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES

Savoir, analyser, partager



Une évaluation des façons de faire et des services rendus a été lancée en 2013 afin d'optimiser le travail pour mieux répondre aux attentes. À titre d'exemple, une orientation a été donnée par la Direction adjointe des affaires institutionnelles sur l'utilisation des médias sociaux et la section doit maintenant élaborer un plan d'action à cet égard. Le SPVQ a l'intention de mettre à profit les nouvelles technologies afin d'informer et de sensibiliser la population ainsi que de favoriser la résolution de crimes.

Les relationnistes de la section sont très sollicités par les médias, et ce, au quotidien. Un total de 1 890 entrevues ont été accordées en 2013, ce qui représente une augmentation de 2 % par rapport à l'année 2012. De plus,

44 sorties médias ont été effectuées afin de répondre à des demandes des différentes unités du service, par exemple les opérations de sécurité routière, les personnes barricadées ou les événements spéciaux.

Une attention particulière a été portée aux communications internes. Une évaluation des moyens utilisés a été amorcée et l'objectif est d'augmenter la fréquence des communications auprès du personnel tout en maximisant le médium utilisé.

L'équipe de la Section des affaires publiques et communications organisationnelles : l'expertise au service de l'information policière





■ REGARD SUR L'AVENIR

Nous poursuivrons, au cours des prochaines années, la réalisation de notre plan d'affaires 2012-2015. Nos unités préparent des projets spécifiques afin de permettre au service d'atteindre ses objectifs.

Nous allons par ailleurs compléter l'implantation de la nouvelle structure du service en procédant au déplacement d'équipes, en plus de finaliser le suivi des recommandations qui nous ont été faites par le ministère de la Sécurité publique dans le cadre de la démarche d'inspection.

Sur le plan corporatif, nous souhaitons procéder à une révision de nos façons de faire avec l'ensemble de notre personnel et à renforcer notre culture d'amélioration continue. L'objectif est de s'assurer que les services que nous rendons sont bien adaptés à la réalité actuelle et qu'ils respectent les meilleures pratiques sur le plan opérationnel et administratif.

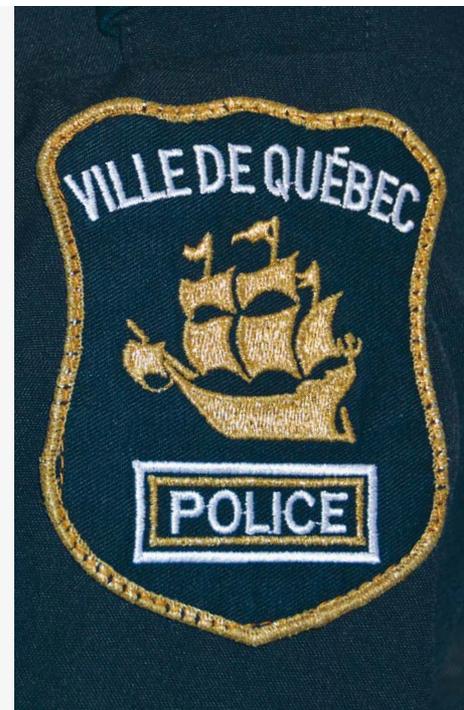
Ce grand chantier qui, nous l'espérons, deviendra un exercice permanent se réalisera avec en trame de fond le souci du service à la clientèle. Notre service a en effet choisi de privilégier cette approche afin qu'elle devienne la pierre angulaire de nos réflexions et de nos choix.

En tant qu'acteurs majeurs dans le domaine de la sécurité publique, nous allons poursuivre notre collaboration avec tous les partenaires internes et externes qui interviennent en cette matière, le tout dans le respect des budgets et des ressources qui nous sont alloués par les autorités municipales.

Bref, nous allons tout mettre en œuvre pour que la ville de Québec demeure une ville sécuritaire et attrayante!



Michel Desgagné



SERVICE
ÉTHIQUE
PARTENARIAT
ENGAGEMENT
COMMUNICATION





2223

POLICE

VILLE DE
QUÉBEC

URGENCE 9-1-1



PO-001-2014

Coordination et rédaction :
Service de police

Production :
Service des communications