

Un service de police misant sur
l'action et l'innovation mettant à
contribution des employés
professionnels, engagés et fiers
de servir leur communauté

Bilan des activités policières 2015

Service de police de la
Ville de Gatineau



Le présent document a été élaboré par :

Service de police de la Ville de Gatineau

©Service de police de la Ville de Gatineau, Ville de Gatineau, mars 2016

Ce document est une propriété exclusive du Service de police de la Ville de Gatineau et est protégé par la *Loi sur le droit d'auteur*.

Toute reproduction, exploitation ou utilisation, même partielle, non autorisée, constitue une violation des droits du Service de police de la Ville de Gatineau et est passible de sanctions.

Rédaction

Priscillia Leclerc, responsable par intérim en analyse et recherche en criminologie et prévention du crime

Sous la supervision de :

Sylvie Mantha, chef Division recherche, développement et stratégie organisationnelle

En collaboration avec :

Hélène Clément, secrétaire

Mélanie Bernard, analyste en renseignement criminel

Richard Quinn, géomaticien

Pour tout renseignement, s'adresser à :

Service de police de la Ville de Gatineau

Attention de madame Priscillia Leclerc

777, boulevard de la Carrière

Adresse postale : C.P. 7000

Gatineau (Québec)

J8P 7H3

Téléphone : 819 243-2345, poste 6055

leclerc.priscillia@gatineau.ca

Le SPVG a pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique; de préserver la vie et de protéger les biens tout en faisant respecter les lois et règlements en vigueur dans le respect des droits fondamentaux des personnes. Avec l'aide des citoyens et de ses partenaires, le SPVG contribue à assurer à tous une qualité de vie, notamment en privilégiant le sentiment de sécurité, en prévenant le crime et en assurant un réseau routier sécuritaire.

MOT DU DIRECTEUR

Après une année particulièrement chargée, ayant été notamment marquée par notre processus de planification stratégique 2016-2019, c'est avec fierté que je vous présente le bilan annuel 2015 des activités du Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG).

Si je devais me limiter à un seul mot pour qualifier l'année 2015, je choisirais la collaboration. Que ce soit en matière de sécurité routière, de lutte à la criminalité ou de service à la clientèle, nous avons senti une belle synergie entre les différentes sections et divisions, les employés civils et les policiers, ainsi qu'entre le SPVG et ses partenaires. Cette collaboration et le travail acharné ont porté ses fruits comme en témoignent les nombreuses réalisations présentées dans ce bilan.

Au cours des dernières années, les statistiques ont démontré une baisse constante de la criminalité partout sur le territoire gatinois même si la population de Gatineau ne cesse de croître. Malgré cette importante tendance, 2015 a été marquée par une recrudescence de crimes contre la personne. Grâce aux analyses de la criminalité effectuées sur une base presque quotidienne, ainsi qu'à la vigie des policiers et des enquêteurs de tous niveaux, nous avons pu réagir rapidement en réaffectant des effectifs aux bons endroits pour faire face à cette réalité. La lutte à la criminalité ne peut toutefois pas s'effectuer sans un volet de prévention. C'est pourquoi l'activité Brigade 51 a été mise en œuvre dans les écoles secondaires afin de prévenir les actes d'intimidation et de violence chez les jeunes en les motivant à se responsabiliser et à s'engager.

La sécurité sur nos routes demeure – et de loin – une priorité pour les Gatinois. La collaboration s'est donc illustrée à ce chapitre par l'élaboration et la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie qui améliore la concertation entre les principaux acteurs locaux : l'approche intégrée en sécurité routière 2015-2017 du SPVG. De même, nous avons pris part activement à la mise en place du projet-pilote provincial sur les radars photo mobiles dont le premier est entré en fonction au mois d'octobre.

Finalement, la qualité du service offert au citoyen est demeurée un enjeu de taille pour l'organisation. Nous poursuivons nos efforts pour une coordination efficace de la présence policière en réponse aux requêtes faites au 311 afin de contribuer à rendre les quartiers plus paisibles et sécuritaires. Du même coup, nous avons multiplié les occasions de nous rapprocher des citoyens. Parmi les initiatives, il faut souligner la tenue d'une deuxième journée portes ouvertes au quartier général, l'ouverture de notre nouveau poste de police communautaire, le grand succès du premier déjeuner-bénéfice du SPVG au profit d'un organisme local, ainsi que la multiplication des échanges avec les citoyens dans les réseaux sociaux.

Les pages qui suivent vous permettront de mesurer l'ampleur du travail accompli. Bonne lecture!



Mario Harel



TABLE DES MATIERES

MOT DU DIRECTEUR	vi
La sécurité publique	3
La criminalité	3
Un homicide commis et deux homicides résolus	3
La violence conjugale, une priorité du SPVG	4
Une réponse adaptée à la hausse des agressions sexuelles.....	4
Les vols qualifiés.....	4
Des appels à la bombe, une action concertée	6
Une vague de vols de tracteurs.....	7
Les introductions par effraction.....	7
La fraude dans les commerces de Gatineau	7
La lutte aux stupéfiants	8
L'Antigang.....	9
Le taux de solution des crimes.....	10
La prévention de la criminalité	11
La sécurité routière	13
Une approche intégrée en sécurité routière	15
Les radars photo, un outil à l'efficacité reconnue	16
La réglementation municipale	17
Stationnement hivernal, implantation d'une nouvelle réglementation.....	17
Renouvellement du protocole d'entente avec la Société protectrice de la cruauté envers les animaux de l'Outaouais Inc. (SPCAO)	17
Le service à la clientèle et l'approche citoyenne	19
Les requêtes 311, un service personnalisé	19
Des besoins accrus, une réponse policière accentuée	20
Accueil et accessibilité des services.....	20
Nouveau Poste de police communautaire des Promenades (PPCP).....	20
Rencontres des comités de citoyens.....	21
Un centre d'appels d'urgence (CAU) plus performant au bénéfice du citoyen.....	21

Déjeuner-bénéfice.....	22
Valorisation du travail des patrouilleurs.....	22
Les normes professionnelles et affaires internes	23
Les coulisses du SPVG	24
Bilan du plan stratégique 2013-2015 : Le citoyen au cœur de nos actions!	24
Plan stratégique 2016-2018 : La continuité dans l'action!	25
La restructuration du renseignement criminel.....	26
La géolocalisation de la criminalité.....	26
Le congrès de l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ)	26
La gestion des ressources	27
Les ressources humaines	27
Les ressources financières.....	28
Les ressources matérielles	28
Annexe 1 : Organigramme	29

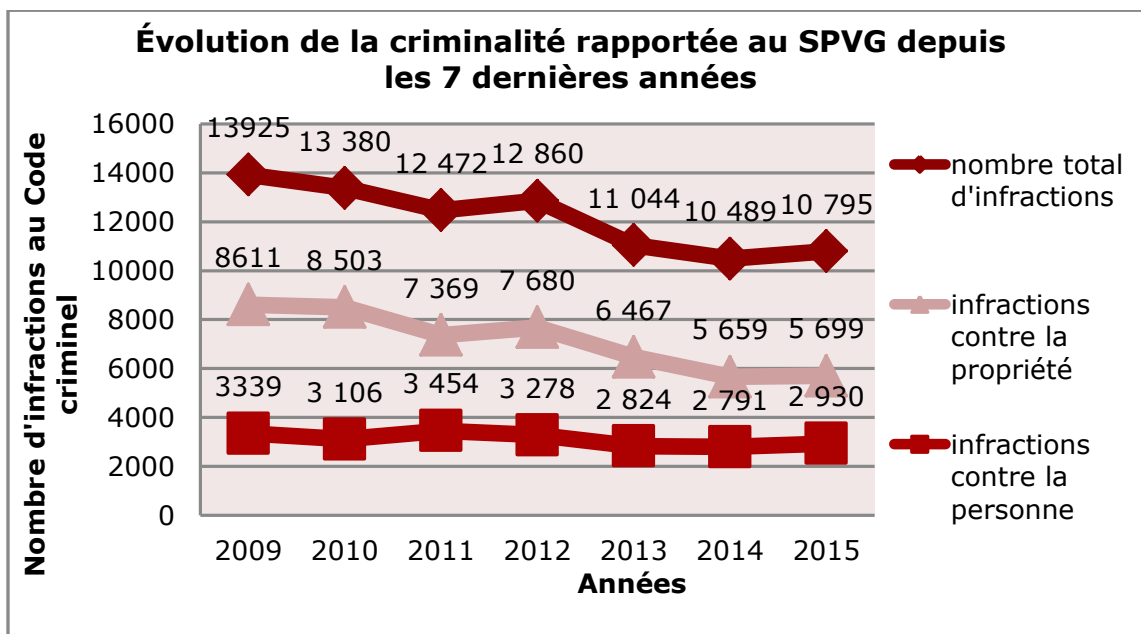
LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Assurer la sécurité et le bien-être des citoyens ainsi que la prévention du crime constitue la mission du SPVG. Pour ce faire, le SPVG veille à l'application des lois et règlements. Ainsi, il s'assure de mettre fin à un comportement problématique et de sensibiliser la population à différents enjeux de sécurité, que ce soit en matière de criminalité, de sécurité routière ou de règlements municipaux.

La criminalité

En 2015, il y a eu une légère augmentation de la criminalité à Gatineau (+1%) et particulièrement des crimes contre la personne (+5%). Le personnel du SPVG a travaillé d'arrache-pied pour mettre la main sur les criminels et assurer la sécurité du public. La section qui suit présente les faits saillants de la lutte à la criminalité du SPVG en 2015.

Graphique 1 : Évolution de la criminalité à Gatineau



Un homicide commis et deux homicides résolus

Au cours de l'année 2015, un seul homicide a été commis à Gatineau. L'enquête s'est conclue en février 2016 par l'arrestation d'un quinquagénaire.

Par ailleurs, le dossier de deux homicides survenus en 2014 à Gatineau a connu son dénouement en 2015. Compte tenu de la nature du crime et dans le respect des responsabilités des différents corps de police, la Sûreté du Québec a pris en charge

l'enquête. Toutefois, le SPVG a été mis à contribution par la participation d'enquêteurs, de l'équipe de filature, du Groupe d'intervention, du Renseignement criminel et de la Gendarmerie. L'enquête s'est terminée avec l'arrestation de quatre personnes dans le cadre du projet MENTIR.

La violence conjugale, une priorité du SPVG

La violence conjugale demeure un enjeu de premier plan pour le SPVG. Le processus de cartographie effectué en 2014 avait permis d'identifier des points positifs ainsi que des zones d'amélioration concernant l'intervention policière en matière de violence conjugale. En 2015, les efforts ont été déployés pour adresser ces zones d'amélioration. Un comité inter-divisions a été mis sur pied et un plan d'action a été élaboré. Certaines actions ont d'ailleurs vu le jour, que ce soit la création d'une équipe d'enquêteurs spécialisés en violence conjugale, l'élaboration d'un tableau de suivi inter-division des dossiers actifs ou la consolidation d'un partenariat avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de l'Outaouais (CAVAC).

Une réponse adaptée à la hausse des agressions sexuelles

Tel que présenté au tableau 1 (page 6), en 2015, le SPVG a connu une hausse de 40% du nombre d'agressions sexuelles et des autres infractions à caractère sexuel rapportées à la police. Bien que tout accroissement de ce type d'infractions demeure une grande préoccupation pour le SPVG, une telle variation a déjà été observée dans les années antérieures, ce qui démontre que ce type d'infractions a tendance à fluctuer dans le temps.

La hausse des infractions de nature sexuelle concerne en très grande partie les agressions sexuelles envers des femmes, qui ont augmenté de 34,8% comparativement à 2014, ainsi que les contacts sexuels, qui ont connu un accroissement de 54,3% comparativement à 2014. Ces infractions ont eu lieu pour la plupart dans des résidences privées. Toutefois, il n'y a aucune tendance reliée à un secteur en particulier de la Ville de Gatineau. Il y a, en fait, tout lieu de croire que ces incidents sont isolés les uns des autres.

Au cours de l'année, le temps de prise en charge dans les dossiers d'agressions sexuelles et d'ententes multisectorielles¹ fut donc une priorité pour l'organisation. Ainsi, la Section des crimes majeurs s'est dotée d'une nouvelle méthodologie où la célérité de la réponse et le service aux victimes est au premier plan.

Les vols qualifiés

Les vols qualifiés ont connu une hausse de 19% comparativement à 2014 (voir tableau 1). Cette hausse s'explique en grande partie par l'augmentation des plaintes en matière de sextorsion. Cet accroissement n'est certainement pas étranger à la campagne de sensibilisation du SPVG. En effet, préoccupé par ce phénomène et les

¹ Entente entre divers partenaires concernant les victimes d'âge mineur.

conséquences pour les victimes, en 2014, le SPVG avait lancé la campagne *Sextorsion* pour prévenir ce délit et encourager les victimes à la dénonciation.

Le SPVG a reçu plusieurs prix suite au lancement de la campagne de sensibilisation *Sextorsion* développée par la Section communications et médias :

- Plume d'or 2015 de l'Association des communicateurs municipaux du Québec
- Prix d'excellence ARGENT de la Société canadienne des relations publiques (SCRIP).
- Prix ARGENT et prix PLATINE dans deux catégories de la Société québécoise des professionnels en relations publiques (SQPRP).



Tableau 1 : Bilan des crimes contre la personne 2015 versus 2014

Nature du crime	2015	2014	Écart + ou -	%
Homicide	1	3	-2	-67%
Tentative de meurtre	1	3	-2	-67%
Autres infractions connexes entraînant la mort	1	0	1	100%
Agression sexuelle/autres crimes sexuels	245	175	70	40%
Voies de fait graves (niveau 3)	5	4	1	25%
Agressions armées (niveau 2)	292	269	23	9%
Voies de fait simples (niv.1)/autres voies de fait	1405	1381	24	2%
Enlèvement / séquestration	36	55	-19	-35%
Vol qualifié/extorsion	138	116	22	19%
Intimidation	40	39	1	3%
Harcèlement criminel	175	186	-11	-6%
Menaces	558	539	19	4%
Autres crimes avec violence...	33	41	-8	-20%
Total: crimes contre la personne	2930	2811	119	4%

Des appels à la bombe, une action concertée

Aux mois d'octobre et novembre derniers, des appels à la bombe dans plusieurs établissements d'enseignement du Québec et de l'Ontario ont secoué le milieu scolaire. Considérant l'ampleur provinciale de ce dossier, la Sûreté du Québec a pris la relève du SPVG. Toutefois, l'excellente intervention faite à tous les niveaux, et par toutes les sections impliquées du SPVG, a permis de relier rapidement les menaces du 3 novembre avec celles du 28 octobre et d'identifier quatre suspects.

Une vague de vols de tracteurs

Le tableau 2 indique une augmentation de 48% des vols d'autres véhicules routiers. 90% de ces dossiers concernent le vol de petits tracteurs. Il est donc probable qu'un réseau d'individus procède au vol de ces véhicules et à la revente des pièces. Le SPVG poursuit son travail dans ce dossier.

Dans une moindre mesure, un individu a procédé aux vols de plusieurs scooters en 2015. Le travail des enquêteurs a permis de procéder à son arrestation.

Grâce à une information du public, le SPVG a mis le grappin sur les individus responsables des vols de plaques de laiton apposées sur des pierres tombales au cimetière Bellevue, au grand réconfort des familles.



Les introductions par effraction

Bien que les introductions par effraction aient connu une diminution de plus de 20% au cours de la dernière année, la Ville de Gatineau a enregistré une vague de ce délit. Il ne fallut pas beaucoup de temps à la Section des crimes généraux pour mettre la main sur les responsables : un multirécidiviste connu dans le milieu de la fraude ainsi que trois autres individus.

La fraude dans les commerces de Gatineau

La Section des crimes spécialisés a résolu plusieurs dossiers dont un de fraude commerciale qui a fait sept victimes. En effet, suite au dépôt de la plainte du premier commerçant, de nombreuses démarches d'enquête ont été effectuées dont une publication sur le compte Facebook du SPVG. Suite à ces démarches, six autres victimes du même fraudeur ont pu être identifiées. L'individu en question se présentait dans les commerces et sollicitait les propriétaires pour faire l'achat de publicité dans un magazine de hockey moyennant une somme d'argent ou un chèque-cadeau. Or, le magazine en question n'existe plus. Grâce à la collaboration des commerçants dans l'enquête, le malfaiteur a été arrêté. Plus encore, le SPVG a profité de l'occasion pour échanger avec les commerçants sur les méthodes employées par les fraudeurs et sur les façons de se prémunir de ce type de délits.

Tableau 2 : Bilan des crimes contre la propriété 2015 versus 2014

Nature du crime	2015	2014	Écart + ou -	%
Crime d'incendie	81	60	21	35%
Introduction par effraction	828	1058	-230	-22%
Vol de véhicule automobile	72	114	-42	-37%
Vol autre véhicule routier	161	109	52	48%
Vol dans/sur véhicule	531	509	22	4%
Vol à l'étalage	815	730	85	12%
Autre vol	1234	1214	20	2%
Possession de biens volés	101	79	22	28%
Fraude	534	530	4	1%
Vol d'identité	38	37	1	3%
Fraude à l'identité	170	124	46	37%
Méfais	1098	1030	68	7%
Méfais par graffitis	36	68	-32	-47%
Total: crimes contre la propriété	5699	5662	37	1%

La lutte aux stupéfiants

À la suite d'une enquête de la Section moralité et stupéfiants, des quantités impressionnantes de stupéfiants ainsi que d'autres biens d'une valeur totale de 1 542 705 \$ ont été saisis. En tout, neuf personnes ont été arrêtées, soit cinq hommes et quatre femmes âgés de 23 à 60 ans.



L'Antigang

De son côté, la Section antigang, en collaboration avec la Division recherche, développement et stratégie organisationnelle, a réalisé un portrait contemporain du phénomène de gangs à Gatineau. Sachant que les gangs s'intéressent particulièrement aux activités illicites telles que le proxénétisme, le trafic de drogues ainsi que le trafic d'armes, il demeure essentiel de demeurer à l'affût de ce phénomène. Le portrait des gangs de rue, mis à jour à tous les six mois, permet de cibler les interventions de la Section antigang sur les individus les plus actifs et les situations les plus problématiques.

Parmi les onze armes saisies par la Section antigang, neuf étaient des armes de poing

Par ailleurs, cette section a saisi onze armes à feu, 520 000 \$ en drogue et en argent. De plus, elle a initié 68 dossiers qui ont résulté à 42 perquisitions, 55 arrestations et 174 accusations.

Comme les gangs s'intéressent particulièrement au commerce du sexe, l'Antigang s'est également occupée de repérer les situations de traite de personnes et de proxénétisme. Au total, huit filles jugées à risque ont été rencontrées dont trois d'âge mineur. Dans la majorité des cas, les enquêtes sont encore en cours.

Tableau 3 : Bilan des autres crimes au Code criminel 2015 versus 2014

Nature du crime	2015	2014	Écart + ou -	%
Prostitution et crimes reliés	5	8	-3	-38%
Relatif aux armes à feu et autres	68	68	0	0%
Bris de condition/engagement/probation	1415	1567	-152	-10%
Autres infractions...	678	397	281	71%
Total: autres crimes au Code Criminel	2166	2040	126	6%

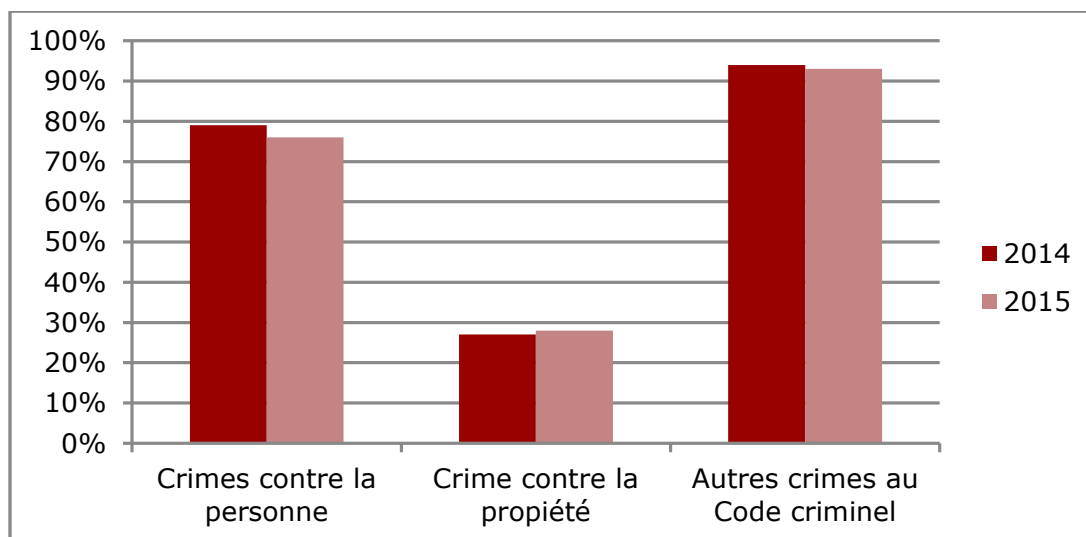
Tableau 4 : Bilan des infractions relatives aux drogues et stupéfiants 2015 versus 2014

Nature du crime	2015	2014	Écart + ou -	%
Possession	1119	1201	-82	-7%
Trafic/possession aux fins de trafic	151	168	-17	-10%
Importation et exportation	0	0	0	0%
Production	37	21	16	76%
Autres	11	6	5	83%
Total: infractions drogues / stupéfiants	1318	1396	-78	-6%

Le taux de solution des crimes

Afin d'assurer la sécurité de tous et de permettre aux victimes de retrouver un sentiment de sécurité, le SPVG met tous les efforts possibles pour résoudre les crimes commis sur son territoire. Malgré une hausse de la criminalité en 2015, le SPVG a su maintenir un taux de résolution total de 54%. Toutefois, le taux de solution des crimes contre la personne a diminué de 3% passant de 79% en 2014 à 76% en 2015.

Graphique 2 : Taux de solution des crimes en 2015 versus 2014²



² À partir des données extraites du Versadex en date du 4 février 2016

La prévention de la criminalité

Bien que la répression soit l'une des principales activités de la lutte à la criminalité du SPVG, l'organisation accorde une grande importance à la prévention. En ce sens, elle mène annuellement de nombreuses activités préventives. L'année 2015 a, entre autres, été marquée par les deux projets suivants :

La Brigade 51, la jeunesse au service de la sécurité publique

Dans le cadre du programme A.V.I.S.E. (Arrêtons la violence et l'intimidation, soyons engagés), la Division recherche, développement et stratégie organisationnelle a développé l'activité Brigade 51 qui a été déployée par les policiers de la Section résolutions et actions préventives de quartier, en collaboration avec la Commission jeunesse. L'activité Brigade 51 consiste à inciter les étudiants de secondaire 1 à dénoncer toute situation de violence ou d'intimidation dont ils pourraient être victimes et à faire de leur école un milieu sécuritaire. Cette activité permet également de sensibiliser les élèves de secondaire 5 au rôle de personnes-ressources qu'ils ont à jouer auprès des plus jeunes. Au total, les 13 écoles secondaires de la Ville de Gatineau ont été visitées et environ 7 000 jeunes ont été rencontrés.



La Brigade 51 a reçu un prix Excellence lors du congrès du loisir municipal et le programme A.V.I.S.E. a reçu une mention spéciale du jury lors du séminaire Intersection!



La Campagne de prévention *Tous ensemble, c'est sûr!*

En 2015, la Section communications et médias, en collaboration avec la Division recherche, développement et stratégie organisationnelle, a déployé sa campagne de prévention *Tous ensemble, c'est sûr* qui avait débuté en 2014. Cette campagne a pour objectif d'augmenter la coopération et la responsabilisation citoyenne. Au fil de l'année, des messages radio, des fiches d'information Web et papier ainsi que des bannières Web sur le thème de la prévention des introductions par effraction, des vols dans les véhicules, de la sécurité dans les bars et de la sécurité personnelle ont été réalisés.

POLICE Gatineau tous ensemble c'est sûr

Harcèlement criminel

Le harcèlement criminel se manifeste de différentes façons et se caractérise par son caractère **répétitif** et **non désiré**, faisant ainsi craindre la victime pour sa sécurité ou celle de ses proches.

POLICE Gatineau tous ensemble c'est sûr

La sécurité personnelle

Votre sécurité personnelle doit être la première de vos considérations. Évitez des situations qui pourraient vous mettre en danger.

POLICE Gatineau tous ensemble c'est sûr

Introduction par effraction

Les cambrioleurs n'aiment pas utiliser la force pour entrer dans les maisons; ils choisissent plutôt les demeures les moins bien protégées.

POLICE Gatineau tous ensemble c'est sûr

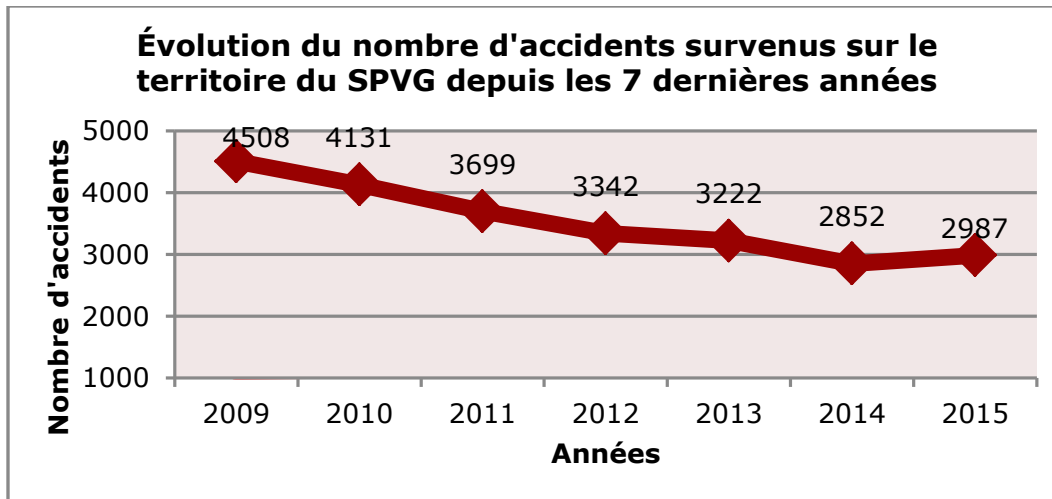
Dans les bars, les fêtes ou les festivals

- Sachez que l'alcool et les stupéfiants peuvent nuire à votre capacité d'évaluer les situations et de communiquer efficacement avec autrui.
- Planifiez votre soirée avec votre groupe ou une personne de confiance qui vous accompagne. Entendez-vous à l'avance sur les mesures de sécurité (contrat verbal).
- Gardez un œil vigilant sur votre entourage et sur votre consommation.
- N'acceptez pas de consommations de la part d'un inconnu.

La sécurité routière

L'évolution du nombre de collisions sur le territoire du SPVG montre une tendance générale vers la baisse (voir graphique 3). Toutefois, l'année 2015 dénote une certaine augmentation.

Graphique 3 : Évolution du nombre de collisions



Effectivement, l'hiver difficile connu en 2015 n'a pas été sans conséquence sur les accidents routiers. Le tableau 5 affiche une hausse du nombre d'accidents, tous types confondus, en 2015 comparativement à 2014.

Tableau 5 : Bilan des collisions 2015 versus 2014

Types de collisions	2015	2014	Écart + ou -	%
Accidents mortels	7	2	5	250%
Accidents avec blessé(s)	664	615	49	8%
Accidents avec dommages matériels de plus de 2 000 \$	1464	1398	66	5%
Accidents avec dommages matériels de moins de 2 000 \$	853	837	16	2%
Total des accidents	2988	2852	136	5%

Le portrait est particulièrement désolant en ce qui concerne les accidents mortels. Or, la moitié de ceux-ci sont imputables à des erreurs d'inattention. On note également une collision mortelle découlant d'un malaise, possiblement d'origine cardiaque.

En ce sens, la sécurité routière demeure une priorité pour le SPVG. Ce dernier ne néglige aucune occasion de rappeler aux conducteurs les comportements sécuritaires à adopter sur la route. Le tableau 6 met d'ailleurs en évidence toute la rigueur avec laquelle le SPVG assure la sécurité routière.

Tableau 6 : Statistiques sur les constats donnés par les policiers en 2015 versus 2014³

Types de constats	2015	2014	Écart + ou -	%
Vitesse	20 957	20 960	-3	0%
Arrêt	2 635	2 362	273	12%
Feu jaune, feu rouge	2 911	3 135	-224	-7%
Voie réservée	1 774	1 327	447	34%
Cellulaire au volant	2 683	2 683	0	0%
Autres infractions à la circulation	21 148 ⁴	20 045 ⁵	1103	6%
Piéton	518 ⁶	580	-62	-11%
Non-respect d'un piéton par un automobiliste	433 ⁷	554	-121	-22%
Stationnement	4 092	3 854	238	6%
Espaces réservés aux handicapés	160	169	-9	-5%
Règlements municipaux	2 814	2 607	207	8%
Ceinture de sécurité	1 934	2 089	-155	-7%
Conduite durant sanction	1 822	2 080	-258	-12%
Immatriculation impayée	1 011	1 485	-474	-32%
Total des constats	64 892	63 930	962	2%

³ À partir des données de la Cour municipale tirées le 12 janvier 2016.

⁴ Ce nombre inclut les constats *ne pas se conformer à la circulation*.

⁵ Ibid

⁶ À partir des données de la Cour municipale tirées le 16 mars 2016.

⁷ Ibid

Or, en matière de sécurité routière, il n’y a pas seulement le Code de sécurité routière qui s’applique. Certains articles du Code criminel permettent également de veiller à la sécurité des citoyens (voir tableau 7).

Tableau 7 : Bilan des infractions criminelles concernant la conduite d’un véhicule en 2015 versus 2014

Nature du crime	2015	2014	Écart + ou -	%
Conduite avec facultés affaiblies (alcool et drogues)	365	402	-37	-9%
Délit de fuite	1741	1752	-11	-1%
Autres infractions	59	66	-7	-10%
Total: infractions concernant la conduite automobile	2165	2220	-55	-2%

Il n’en demeure pas moins que le SPVG demeure toujours à la recherche de moyens pouvant avoir un impact significatif sur la réduction de l’ensemble des collisions et plus particulièrement les collisions mortelles ou avec blessés.

Une approche intégrée en sécurité routière

En 2015, le SPVG s’est doté d’une approche intégrée en sécurité routière 2015-2017. Cette dernière est une source d’inspiration pour les intervenants en matière de sécurité routière, qu’ils relèvent de la Ville de Gatineau ou d’une organisation partenaire. Elle incite ces intervenants à travailler ensemble pour atteindre des objectifs communs, soit :

- Améliorer la communication et la collaboration entre tous les acteurs;
- Sensibiliser et responsabiliser la population en matière de sécurité routière;
- Renforcer les mesures d’application des lois et règlements;
- Optimiser l’information sur la sécurité routière;
- Formuler des recommandations en matière d’infrastructures routières.



L’approche intégrée en sécurité routière est donc axée sur le partenariat, l’analyse de l’information, l’identification d’enjeux précis, la sensibilisation et l’intervention ciblée.

Sous l'égide d'un comité directeur, elle est supportée par une vision, des principes directeurs et, bien sûr, des plans d'action annuels.

Les radars photo, un outil à l'efficacité reconnue

Le SPVG est fier de la mise en place du programme des radars photo du ministère des Transports du Québec (MTQ), dont l'objectif est de maximiser la sécurité routière. Des études ont d'ailleurs démontré une diminution substantielle de l'ensemble des accidents aux endroits munis de radars photo.

Deux appareils de radars photo mobiles sont en fonction à Gatineau depuis octobre 2015. Très bientôt, ce sera un total de quatre appareils mobiles qui seront en opération sur le territoire ainsi qu'un appareil fixe de surveillance au feu rouge.

21 sites accidentogènes ont été identifiés à la suite d'une analyse approfondie des accidents sur notre territoire. Les quatre radars photo mobiles y seront déployés en alternance. Évidemment, les zones scolaires et de travaux routiers sont également incluses dans le projet.

Il est à noter que les amendes et les frais découlant des infractions détectées par les radars photo sont portés au fonds provincial de la sécurité routière servant exclusivement au financement de mesures ou de programmes de sécurité routière et d'aide aux victimes de la route.



La réglementation municipale

Stationnement hivernal, implantation d'une nouvelle réglementation

Étant à l'écoute de la population, le SPVG, via la Section du stationnement, de la brigade scolaire et du contrôle animalier a procédé à l'implantation d'un nouveau règlement en lien avec le stationnement hivernal. Cette nouvelle réglementation permet aux citoyens de se stationner sur la rue, la nuit, en période hivernale. Pour ce faire, les citoyens doivent se procurer une vignette au coût de 85 \$ dans l'un des différents centres de service de la Ville.

Toujours dans l'optique d'offrir un service client optimal, le SPVG a bonifié son site Web pour permettre aux citoyens d'obtenir tous les renseignements utiles en lien avec cette nouvelle réglementation en un seul clic.

La Section du stationnement, de la brigade scolaire et du contrôle animalier s'occupe de 1 819 espaces de stationnement, dont 458 avec un parcomètre et 27 avec un horodateur. De plus, elle propose 22 types de permis de stationnement différents pour s'adapter aux besoins des citoyens, dont 16 sont totalement gratuits. Plus encore, les préposés au stationnement interviennent dans plus de 50 000 cas par année de non-respect de la réglementation municipale en la matière.

Renouvellement du protocole d'entente avec la Société protectrice de la cruauté envers les animaux de l'Outaouais Inc. (SPCAO)

La Section du stationnement, de la brigade scolaire et du contrôle animalier a également procédé au renouvellement de l'entente avec la SPCAO pour une période de cinq ans. Cette nouvelle entente permet d'harmoniser le service offert par le contrôle animalier sur l'ensemble du territoire de la Ville de Gatineau. De plus, elle permet au citoyen d'obtenir une réduction de 50% du coût de la licence lors de l'acquisition d'un nouvel animal après le 30 juin de l'année en cours ainsi que de procéder au transfert d'une licence lors du remplacement d'un animal décédé. La nouvelle entente est effective depuis le 1^{er} janvier 2016.

Il y a eu 139 animaux impliqués dans des cas de morsure à Gatineau en 2015

Le renouvellement de cette entente s'ajoute à l'ensemble des activités quotidiennes effectuées par cette section et qui concerne l'application de la réglementation municipale en matière d'animaux. Le tableau 8 démontre quelques-unes de ces activités.

Tableau 8 : Statistiques relatives à la Section du contrôle animalier

	2015	2014	Écart + ou -	%
Nombre de requêtes 311 répondues	6320	5922	398	7%
Nombre de constats émis par la Section contrôle animalier	498	697	-199	-29%
Nombre de cas de morsure signalés	80	58	22	38%

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE ET L'APPROCHE CITOYENNE

Les requêtes 311, un service personnalisé

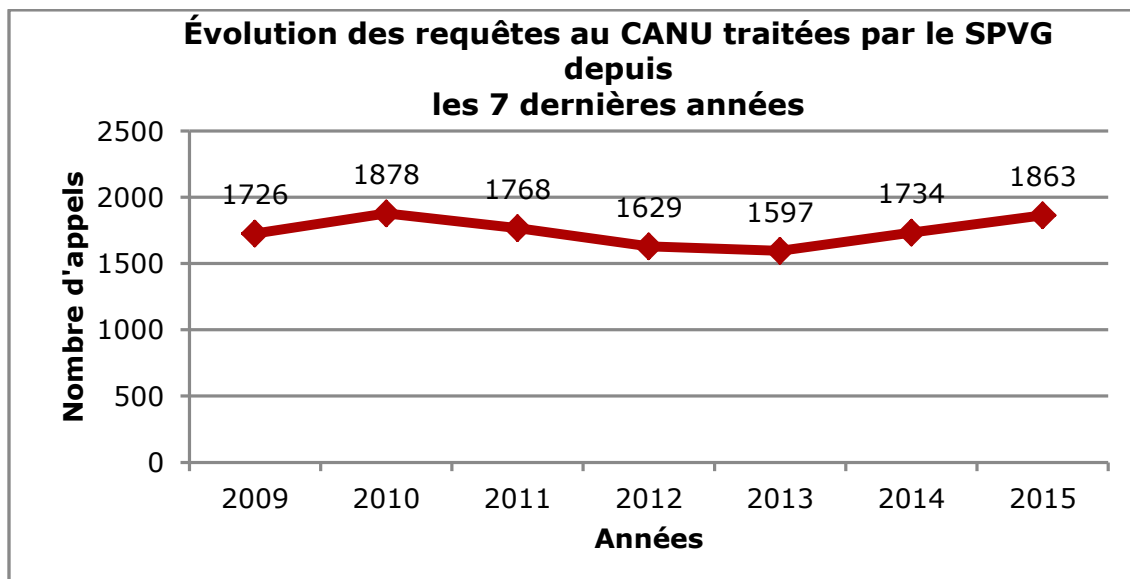
Dans l'optique de bonifier le service à la clientèle, la Division gendarmerie a mis en place une nouvelle façon de répondre aux requêtes des citoyens, relatives à la police, formulées via la ligne 311. Les requêtes sont désormais traitées de manière personnalisée.

En effet, dès qu'une requête lui est assignée, l'agent entre en communication avec le citoyen pour mieux comprendre les préoccupations de ce dernier et l'aviser qu'il s'affaire à remédier à la situation problématique. Par la suite, il met en œuvre les différentes actions nécessaires (opération, surveillance, etc.). Une fois les actions terminées, l'agent communique de nouveau avec le citoyen pour lui faire part de ses démarches et des résultats.

Cette nouvelle façon de faire permet au SPVG de communiquer au citoyen à quel point sa sécurité et son bien-être le préoccupe. Elle permet également d'obtenir une rétroaction immédiate de la part du citoyen et d'ajuster les interventions en conséquence.

Le graphique suivant démontre une légère hausse du nombre de requêtes 311 effectuées par les citoyens à la police en 2015 (7%). Toutefois, il s'agit d'une hausse déjà observée dans les années précédentes.

Graphique 4 : Requêtes 311 traitées par les policiers du SPVG



Des besoins accrus, une réponse policière accentuée

Dans le même ordre d'idées, la Division gendarmerie a identifié les individus vulnérables comme l'une de ses priorités. De ce fait, les policiers doivent désormais identifier les événements pour lesquels une personne impliquée présentait des signes de vulnérabilité. Par la suite, ils communiquent avec la personne vulnérable pour effectuer un suivi plus approfondi avec celle-ci. Il s'agit d'un autre bel exemple où le SPVG s'adapte à sa clientèle pour offrir le meilleur service possible et éviter une aggravation de la situation.

Accueil et accessibilité des services



De nombreux changements ont été opérés à l'accueil du poste de police de Hull. D'une part, le local du commis à l'accueil a été modifié en local pour le bertillonnage afin d'offrir un service efficace aux citoyens en matière de prise d'empreintes. D'autre part, les comptoirs d'accueil ont été modifiés pour permettre deux interventions simultanées auprès des citoyens et ainsi offrir un meilleur service à la clientèle. De plus, ces modifications permettent d'être conformes au programme d'accessibilité universelle de la Ville de Gatineau.

Plus encore, des terminaux de point de vente ont été implantés dans les quatre postes d'accueil du SPVG afin de permettre aux citoyens de payer par carte de crédit ou de débit en plus des modes de paiement qui étaient déjà acceptés (argent comptant et chèque). Grâce à cette nouveauté, les citoyens de Gatineau apprécient davantage le service offert.

Nouveau Poste de police communautaire des Promenades (PPCP)

Le 15 octobre 2015, le SPVG inaugurerait avec fierté le nouveau PPCP situé au 1100, boulevard Maloney Ouest, dans le centre commercial Les Promenades Gatineau, près de la foire alimentaire.

Ce poste de police communautaire se veut un endroit rassembleur. Les services aux citoyens qui y sont offerts s'inscrivent parfaitement dans l'approche de la police communautaire préconisée en permettant de sensibiliser la population à la prévention de la criminalité.



Rencontres des comités de citoyens

Afin de maximiser les opportunités d'échange avec les citoyens, la Section résolutions et actions préventives de quartier a participé à dix rencontres de comités de citoyens en 2015.

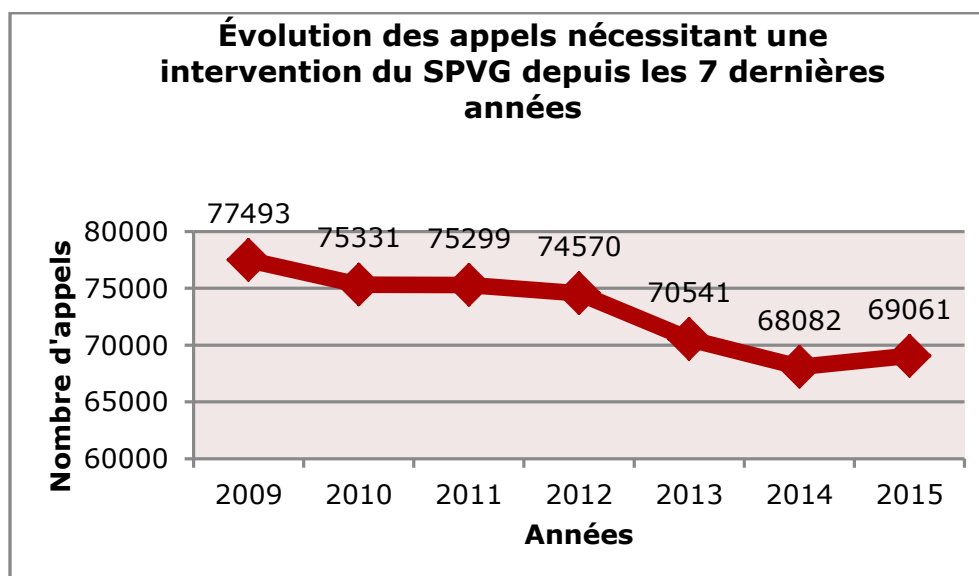
Ces rencontres ont permis aux citoyens de mieux comprendre le travail du policier communautaire du secteur ainsi que celui des patrouilleurs. Il s'agissait aussi d'une belle opportunité d'être proactif concernant la sécurité dans les quartiers. Un autre exemple de l'implication du SPVG dans la communauté!

Un centre d'appels d'urgence (CAU) plus performant au bénéfice du citoyen

Le CAU a reçu plus d'appels nécessitant une intervention policière en 2015 qu'en 2014 (1%) (voir graphique 5). En effet, cette section assure la gestion d'une quantité impressionnante d'appels sensibles qui nécessitent une réponse adaptée. En ce sens, il est impératif d'assurer la performance de ce service. C'est pourquoi le CAU est désormais équipé d'un nouveau commutateur. Ce dernier donne accès à de nouvelles fonctionnalités qui viendront certainement améliorer les opérations au CAU et les services offerts aux citoyens de la Ville de Gatineau.

Dans le même ordre d'idées, le CAU est équipé d'un nouveau réseau de données *Internet protocole* (IP). Cette modification permet d'améliorer le service aux citoyens, entre autres, par l'acheminement de messages textes au 9-1-1.

Graphique 5 : Appels nécessitant une intervention du SPVG



Déjeuner-bénéfice



Le premier déjeuner-bénéfice du SPVG s'est tenu le mercredi 13 mai 2015 durant la Semaine de la police. En plus de favoriser un rapprochement avec la communauté, l'événement a permis de remettre à l'Association québécoise des troubles d'apprentissage (AQETA) de l'Outaouais un chèque d'un montant de plus de 18 700 \$ et de donner une belle visibilité au SPVG. En tout, plus de 400 repas ont été servis!

Grâce à nos partenaires, des affiches, ainsi que des publicités à la télévision, à la radio et sur les médias sociaux ont permis de promouvoir l'événement, en plus de la présence de plusieurs médias à l'événement.

Valorisation du travail des patrouilleurs

Grâce aux témoignages spontanés et naturels de patrouilleurs et d'officiers de la Division de la gendarmerie, une courte vidéo a été rendue publique par la Section communications et médias, afin de valoriser le travail des patrouilleurs qui sont souvent le premier contact des citoyens avec le SPVG. Axée sur le service aux citoyens, la vidéo démontre un aspect méconnu du travail des patrouilleurs par l'entremise d'une intervention conjointe entre des patrouilleurs, des pompiers du Service de sécurité incendie de Gatineau, ainsi que des paramédics qui a permis de sauver la vie d'une fillette de cinq ans dont la grande sœur avait commencé à effectuer les manœuvres de réanimation cardio-respiratoire.

La Section communications et médias a réalisé + de 400 entrevues pour la télévision et la radio. Elle a organisé 6 conférences de presse et plusieurs points de presse, distribué 130 infomédias et communiqués de presse aux journalistes, sans compter que plusieurs centaines de messages publics et privés ont été échangés avec les citoyens via les communautés Facebook et Twitter du SPVG.

Les normes professionnelles et affaires internes

En 2015, la Division des normes professionnelles et affaires internes a effectué 86 enquêtes en déontologie et demandes d'excuses, huit enquêtes disciplinaires et quatorze enquêtes et pré-enquêtes criminelles. De plus, elle a traité 88 dossiers d'accidents impliquant des policiers en service. Finalement, cette même division a effectué 109 enquêtes de sécurité dans le cadre de processus d'embauche. D'ailleurs, au cours de la dernière année, la Division des normes professionnelles et affaires internes a mis en place un test polygraphique comme outil d'enquête préalable à l'emploi (recrue-policier).

La Division des normes professionnelles et des affaires internes a effectuées des présentations et formations aux officiers, sous-officiers et cadres civils sur le leadership éthique dans la gestion de la discipline et des cas problématiques. Elle est membre du Comité d'éthique de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP) et du comité directeur de la Table sur les normes professionnelles policières au Québec.

LES COULISSES DU SPVG

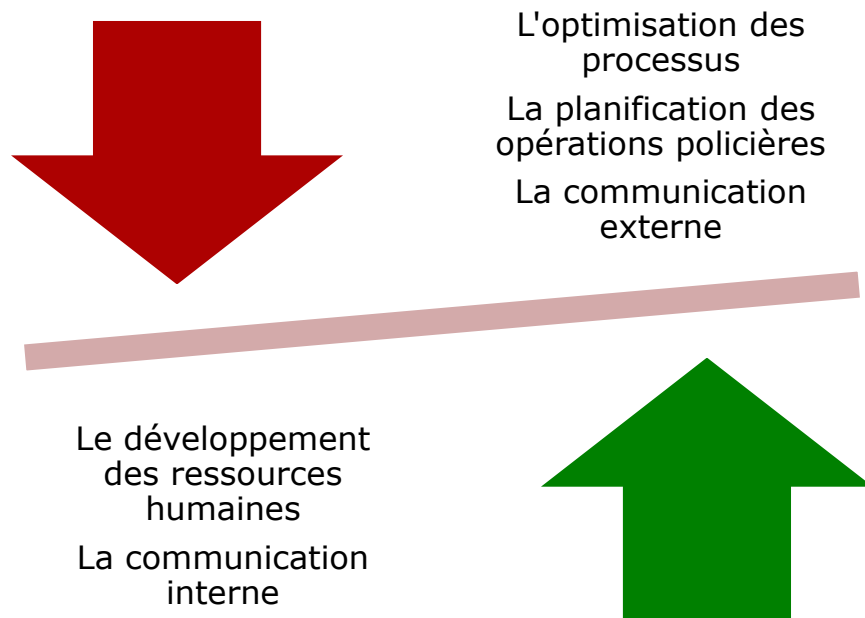
En plus des services directement offerts aux citoyens en matière de sécurité publique, le SPVG a entrepris de nombreuses activités pour maintenir ou bonifier son fonctionnement interne.

Bilan du plan stratégique 2013-2015 : Le citoyen au cœur de nos actions!

Le plan stratégique 2013-2015, qui servait à orienter l'organisation dans ses activités, est arrivé à son terme. Le bilan des réalisations de ce plan stratégique démontre certains succès mais également certains défis à venir et constitue un tremplin vers le prochain plan stratégique.

Parmi les constats effectués, il faut noter que le SPVG, de par sa planification des opérations policières, performe bien et a mis en place de nombreux indicateurs lui permettant de mesurer le travail accompli. Ensuite, la notion d'optimisation est bien intégrée. Chaque division a la volonté d'améliorer ses procédures, processus et pratiques. Enfin, il y a eu beaucoup d'amélioration au niveau des communications externes. Toutefois, les communications internes demeurent un enjeu important.

De plus, le SPVG doit poursuivre ses efforts en matière de développement des ressources humaines. Ses employés sont la pierre angulaire permettant d'offrir aux citoyens une expérience client optimale.



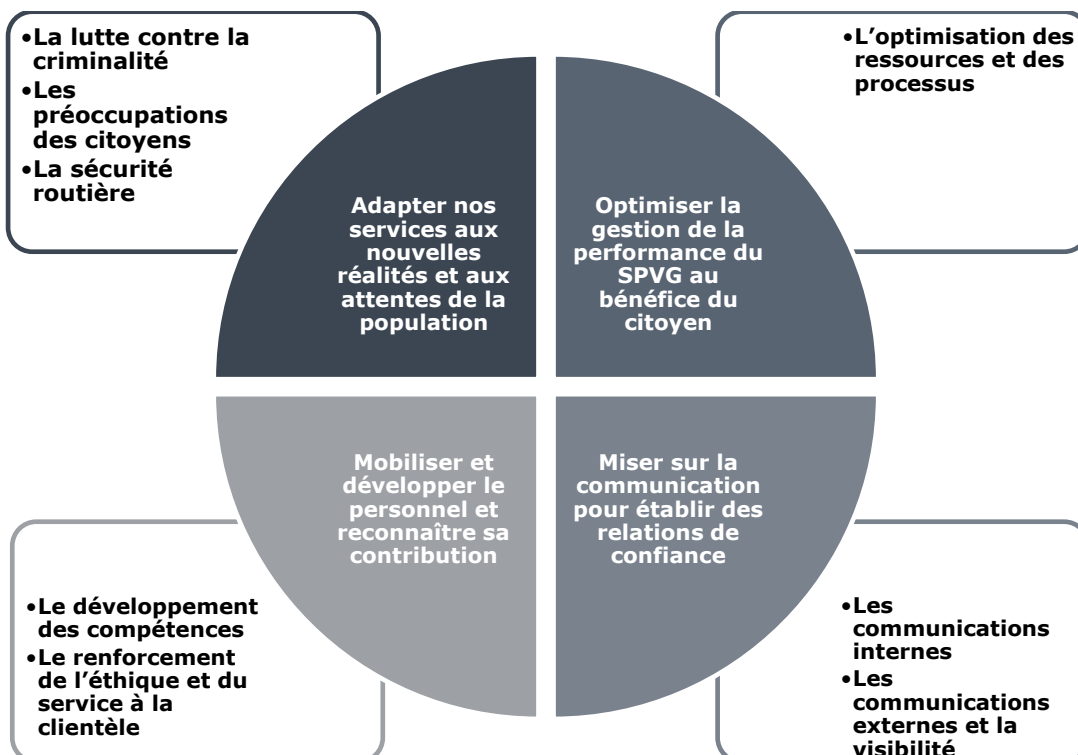
Plan stratégique 2016-2018 : La continuité dans l'action!

Avec la fin du plan stratégique 2013-2015, le SPVG devait impérativement se doter d'un nouveau plan pour les trois prochaines années. Élaborer un tel plan est une tâche colossale. Afin d'établir le portrait le plus juste possible de l'organisation et de son environnement, de nombreuses démarches ont été entreprises par la Division recherche, développement et stratégie organisationnelle dont :

- Sondage aux citoyens
- Groupes de discussion avec les citoyens
- Sondage aux partenaires
- Sondage aux employés
- Analyse comparative de la criminalité à Gatineau
- Bilan du plan stratégique 2013-2015

Ces travaux ont mis en évidence que les enjeux et orientations identifiés en 2013 sont toujours contemporains et que certaines actions sont à poursuivre ou à consolider. C'est pourquoi le Plan stratégique 2016-2018 est intitulé *La continuité dans l'action!*

Les orientations stratégiques et les axes de développement poursuivis par le SPVG sont donc les suivants :

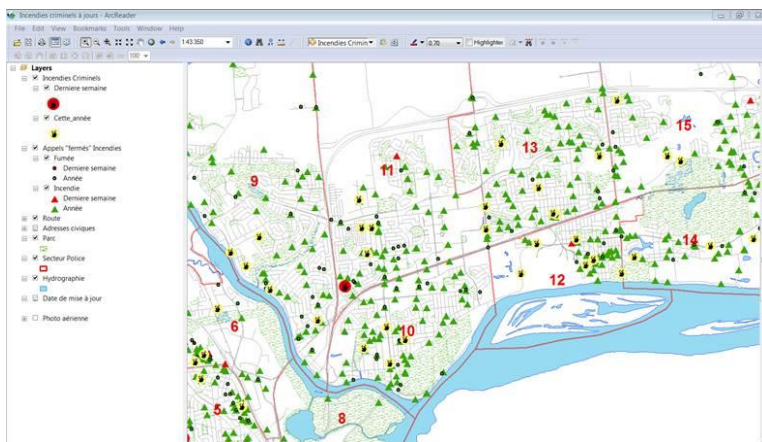


La restructuration du renseignement criminel

Le renseignement criminel est une activité policière qui «permet de fournir une meilleure compréhension de l'environnement criminel : bien informés, les services de police peuvent mieux saisir les opportunités d'intervention et choisir les stratégies ou les tactiques les plus efficaces pour agir.»⁸

Bien que le SPVG effectue déjà du renseignement, il a entrepris une démarche de restructuration de cette section afin d'optimiser ses façons de faire, de mieux répondre aux besoins des unités du SPVG et d'agir plus rapidement sur la criminalité.

La géolocalisation de la criminalité



Afin de dresser un portrait visuel de la criminalité pour faciliter le travail des policiers et particulièrement celui des enquêteurs, la Division recherche, développement et stratégie organisationnelle a créé des cartes où les crimes commis au cours d'une certaine période sont affichés. Ainsi, il est aisé de repérer des endroits problématiques et d'intervenir rapidement. Les cartes affichent

au besoin les incendies criminels, les vols de véhicules, les agressions sexuelles, les introductions par effraction, les méfaits, etc.

Le congrès de l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ)



Au mois de juin 2015, la Ville de Gatineau a reçu des représentants de plusieurs services de police du Québec dans le cadre du congrès de l'ADPQ. Ce congrès, en plus d'être une occasion d'échanger et de tisser des liens, est un lieu de partage des meilleures pratiques. L'événement fut un réel succès.

Le SPVG a d'ailleurs fait preuve de leadership lors de ce congrès en effectuant une présentation sur les rapports

⁸ Service du renseignement criminel du Québec (2009) Recueil sur le renseignement, p.2.

d'accidents en version électronique ainsi qu'une présentation sur la gestion par activité via le système de gestion financière développé par le SPVG.

La gestion des ressources

Les ressources humaines

Le SPVG est composé de 389 policiers (incluant 18 cadres policiers), 10 cadres civils, 7 professionnels, 103 employés cols blancs, 11 employés cols bleus et 114 brigadiers scolaires.

En matière de ressources humaines, ce qui a le plus marqué 2015 est la reprise des missions de paix. En effet, il y a eu trois départs le 31 mars 2015 et un départ le 17 novembre 2015 vers Haïti. D'abord, ces expériences sont enrichissantes en matière de développement continu pour les policiers qui bonifient leur profil de compétences, notamment le leadership, la résolution de problèmes et la capacité d'interagir plus efficacement avec diverses cultures. C'est donc également bénéfique pour les citoyens desservis. Ensuite, les policiers ont la gratification de contribuer au maintien de la paix à l'étranger. Enfin, les policiers contribuent à faire connaître la Ville de Gatineau à l'international en portant l'écusson d'épaule du Service de police et en interagissant avec des policiers de plusieurs pays différents.



Les ressources financières

Le budget du Service de police en 2015 était de 64 485 960 \$. La Section des ressources financières du service a géré plus de 35 000 transactions diverses. En plus, d'être responsable de la paye de plus de 1 000 employés, incluant sept corps d'emplois différents et conventions collectives.

Par ailleurs, cette même section a poursuivi l'implantation de la gestion par activité. En effet, le système de gestion financière développé au SPVG continue d'être implanté à travers la Ville. De ce fait, cinq nouveaux services ont été mis en opération : le Service des arts, de la culture et des lettres, le Service des biens immobiliers, le CANU, le Service des travaux publics et les prévisions d'électricité de l'ensemble de la Ville.

Enfin, cette même section a développé et déployé un guide interactif facilitant les décisions et les actions des gestionnaires concernant les finances.

Les ressources matérielles

La qualité des équipements est un enjeu de taille pour permettre aux policiers d'offrir un bon service à la clientèle. En ce sens, la Section technologies de l'information s'est assurée de maintenir la qualité des radiocommunications par la mise en place d'un nouveau système et l'octroi du contrat de déploiement de ce système à Motorola.

Cette même section a travaillé d'arrache-pied pour mettre à jour le logiciel de répartition assistée par ordinateur.

Qui plus est, le SPVG s'est doté d'une technologie qui permet la gestion numérique de la preuve. En effet, la phase 1 de l'implantation de l'enregistrement numérique de la preuve lors des interrogations a été effectuée. Les cinq salles d'entrevue sont, dorénavant, reliées au système qui permet de stocker et d'imprimer sur un robot graveur les CD nécessaires pour les différentes instances. Les employés mandatés ont également reçus la formation pour opérer le système.

Dans un autre ordre d'idées, la Section liaison et cour de justice a participé au projet pilote de mise à jour des casiers judiciaires des services canadiens d'identification criminelle en temps réel. Ce projet consiste à inscrire les sentences et les dispositions de la cour via l'interface Web de la GRC. Ce qui veut dire que les antécédents judiciaires sont mis à jour en temps réel au lieu de prendre plusieurs mois en version papier. Comme le SPVG est une agence francophone et un partenaire important pour la GRC au niveau des casiers judiciaires, la GRC l'a sollicité pour vérifier la justesse de la version francophone du site Web.

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME

