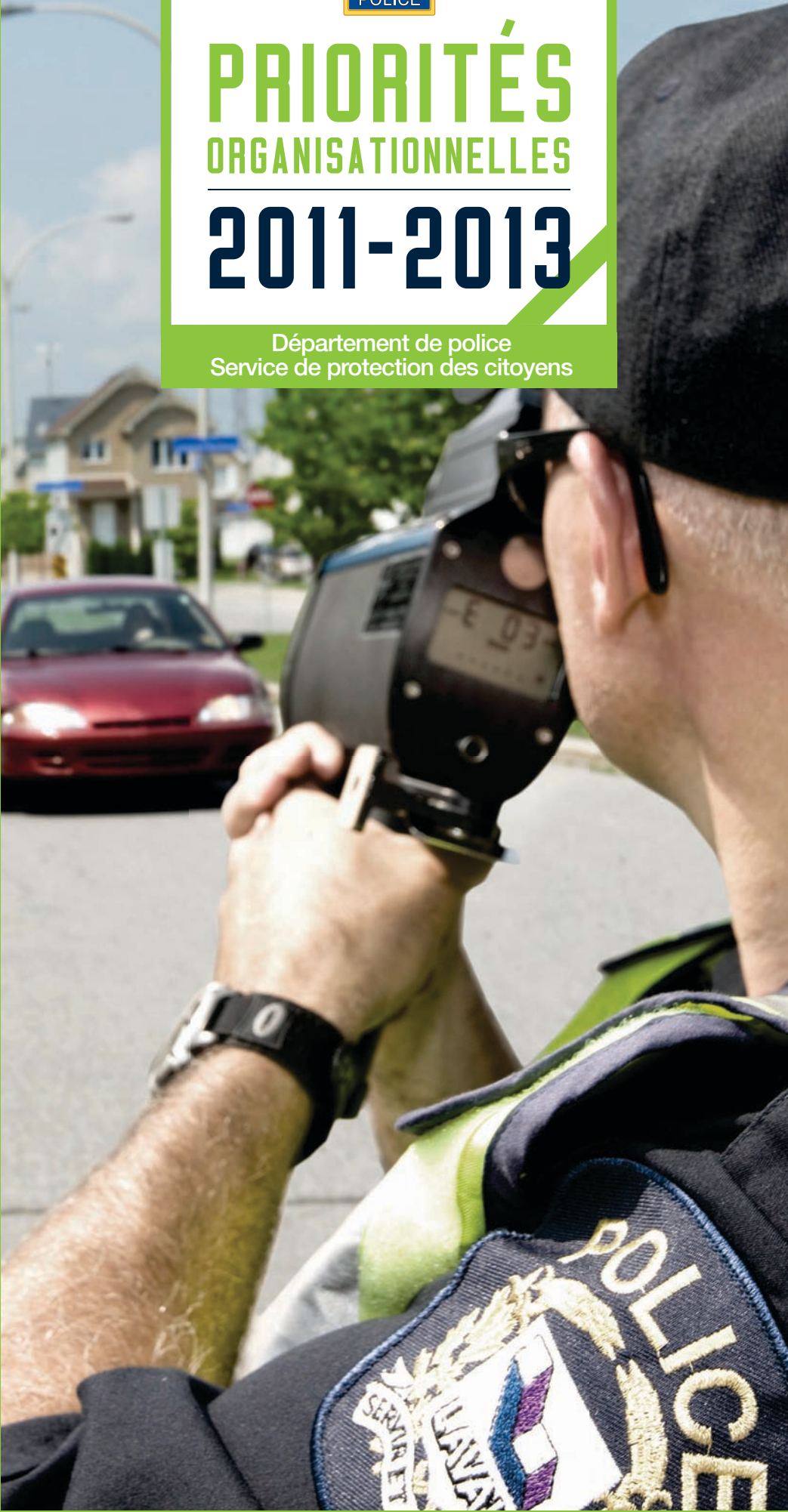




# PRIORITÉS ORGANISATIONNELLES 2011-2013

Département de police  
Service de protection des citoyens



**La force de l'ÉQUIPE...**

**Y CROIRE !**



Jacques Gratton

## TABLE DES MATIÈRES

	Mot du directeur	3
1	Introduction	4
2	Notre mission	4
3	Nos valeurs	5
4	Notre plan triennal	5
5	Notre territoire	6
6	Nos Citoyens	10
7	Notre organisation	12
8	Conclusion	14
	Priorités organisationnelles 2011-2013	15





## MOT DU DIRECTEUR

Chers collègues,

Toute organisation bien structurée et soucieuse de son avenir se doit d'avoir une vision et un guide d'actions clair axé sur sa mission ainsi que sur ses enjeux et sur ses grandes orientations de développement. Tout cela doit être encadré par des objectifs traçant ainsi le chemin à une mobilisation générale de ses troupes. C'est exactement l'exercice que nous avons fait lors de l'établissement des priorités organisationnelles 2008-2010. En 2011, nous devons regarder de près comment seront orchestrées nos actions futures.

C'est dans cette voie que nous présentons, à vous gestionnaires, ce document stratégique qui vise à expliciter clairement nos grandes orientations pour les trois prochaines années. Il est le fruit de nombreuses analyses et réflexions ainsi que de commentaires que vous avez faits au cours des dernières années.

La présente brochure des priorités organisationnelles 2011-2013 sera donc un guide d'orientations afin de poursuivre sans relâche notre mission, en s'assurant de préserver la qualité de vie de la population et ainsi maximiser le sentiment de sécurité.

Pour ce faire, nous misons sur **La force de l'équipe... Y CROIRE** qui met l'accent sur nos valeurs profondes à savoir, la **Communication**, le **Respect**, l'**Ouverture à la diversité**, l'**Intégrité**, la **Rigueur** et l'**Engagement**. Je crois fermement que notre organisation policière est l'une des meilleures au pays grâce à notre équipe dont je suis fier de diriger. Nous nous devons de poursuivre en ce sens et de **CROIRE** à l'importance de ces valeurs fondamentales.

Je vous invite à lire ce document, à l'intégrer à vos activités quotidiennes et à en discuter entre vous afin qu'il devienne la base même de vos interventions et de vos actions. En tant que gestionnaires, vous êtes un atout essentiel à la réussite de nos priorités organisationnelles, vous êtes un moteur de mobilisation auprès de votre personnel. C'est la clé du succès pour que collectivement, l'ensemble des artisans du Département de police, personnel civil comme policier, s'approprie ces grandes orientations pour que nous avançons tous d'un même pas.

---

Je termine en vous réitérant ma confiance pour le travail de grande qualité que vous accomplissez chaque jour. Merci de votre engagement.

---

Le directeur : Jean-Pierre Gariépy

## INTRODUCTION

La planification stratégique 2011-2013 vise à offrir une vision partagée de nos orientations à l'ensemble du personnel qui œuvre au sein du Département de police de Laval. Elle s'inscrit en continuité avec le dernier plan triennal (2008-2010). **La force de l'équipe... Y CROIRE**, voilà le thème qui nous unira dans le respect de notre mission, puisque chacun d'entre nous est un acteur essentiel à la réussite de nos objectifs organisationnels.

## NOTRE MISSION

Peu importe notre secteur, notre fonction, notre grade, que nous soyons employé civil ou policier, nos actions visent l'atteinte d'une seule mission commune :

*« Promouvoir la paix, l'ordre et la sécurité publique et ainsi contribuer à la qualité de vie de la communauté lavalloise en offrant des services efficaces et efficaces, dans le respect des droits et libertés des chartes canadienne et québécoise. »*



## NOS VALEURS

Nos valeurs représentent notre manière d'être et d'agir et elles orientent notre travail au quotidien. Elles nous donnent les moyens de juger nos actes et de nous construire une éthique. **La force de l'équipe... Y CROIRE**, c'est agir avec des principes collectifs :

### COMMUNICATION

Partager nos informations, mettre en commun nos connaissances et encourager les échanges.

### RESPECT

Traiter avec considération nos collègues et les citoyens que l'on sert.

### OUVERTURE À LA DIVERSITÉ

Offrir un service équitable, sans égard aux différences.

### INTÉGRITÉ

Être honnête et loyal envers notre organisation, nos collègues et la population lavalloise.

### RIGUEUR

Faire preuve de professionnalisme et être soucieux de la qualité de notre travail.

### ENGAGEMENT

Avoir pour vocation de servir et de protéger le citoyen ainsi que contribuer à faire grandir notre organisation.

## NOTRE PLAN TRIENNAL

Cette planification stratégique tient compte des enjeux des trois principaux volets de notre environnement, soit :

- A. NOTRE TERRITOIRE
- B. NOS CITOYENS
- C. NOTRE ORGANISATION

## A. NOTRE TERRITOIRE

### ENJEU : Développement urbain et nouvelles réalités

Le territoire lavallois s'est développé rapidement au cours des dernières années. Nous le constatons dans l'expansion du réseau routier, la construction de nouveaux quartiers résidentiels et l'essor des secteurs économique et industriel. Cette urbanisation du territoire entraîne inévitablement l'apparition de nouvelles réalités en matière de sécurité publique, notamment dans la zone concentrée au centre-sud de la ville.

### NOTRE ORIENTATION : Agir sur les phénomènes qui affectent et préoccupent les citoyens



### AXE D'INTERVENTION 1 : Sécurité routière

---

- Élaborer une stratégie visant l'adoption de comportements sécuritaires
  - Favoriser la résolution de problématiques en partenariat
  - S'impliquer davantage dans la sécurité routière au sein des quartiers résidentiels
- 

À l'automne 2010, l'ensemble du personnel de la Division de l'intervention de quartier et les conseillers municipaux ont été sondés sur les préoccupations des citoyens. Peu importe le milieu visé, la sécurité routière est ressortie comme étant de loin la problématique qui affecte le plus la qualité de vie et le sentiment de sécurité des Lavallois.

Au cours des 3 dernières années, le volume d'accidents sur nos routes a connu une diminution, malgré une plus grande circulation. Nonobstant l'amélioration du bilan routier, les efforts doivent être maintenus. Une stratégie en 4 axes alliant prévention, communication, intervention et aménagement du réseau routier a donc été élaborée et vise l'adoption de comportements responsables et sécuritaires chez les usagers de la route.

Cette stratégie est réalisée en partenariat avec d'autres services municipaux et divers organismes aussi préoccupés que nous de la sécurité routière, dans le but d'élaborer des solutions durables. Les partenaires externes sont donc mis à contribution pour réduire les accidents routiers.

Bien que les accidents soient en diminution, les demandes de services en matière de sécurité routière au sein des postes de quartier demeurent nombreuses. En complément au travail de la Section sécurité routière qui agit principalement sur le réseau des grandes artères, nous désirons accroître notre implication et notre intervention au sein des quartiers résidentiels. À cet effet, des ressources seront mobilisées afin de répondre plus efficacement aux demandes des citoyens.

## AXE D'INTERVENTION 2 : Sentiment de sécurité

---

- Augmenter la visibilité policière
  - Développer des actions stratégiques dans les secteurs à risque et auprès des populations vulnérables
  - Assurer une présence rassurante dans la communauté à la suite d'événements affectant le sentiment de sécurité
- 

Le sentiment de sécurité de la population est fragile et fortement influencé par les médias. Pour cette raison, le renforcement du sentiment de sécurité sera toujours nécessaire et d'actualité, et des efforts constants doivent être maintenus afin de le préserver.

Au cours des prochaines années, nous visons à augmenter notre visibilité sur le territoire afin d'assurer une présence rassurante dans les quartiers. En ce sens, une patrouille plus active dans les secteurs résidentiels risque d'avoir un impact positif sur le sentiment de sécurité des citoyens.

Nous visons également à développer des stratégies innovatrices en équipe avec nos partenaires internes et externes au Service pour contrer des problématiques émergentes. Nous voulons ainsi concentrer nos efforts à des endroits stratégiques, là où le besoin se fait sentir. À titre d'exemple, nous désirons développer une stratégie durable dans le secteur 32 à Chomedey afin de limiter le développement de désordres urbains dans ce quartier.

Il est de notre devoir d'offrir une présence rassurante dans la communauté à la suite d'événements affectant plus particulièrement le sentiment de sécurité. La mise en place d'un plan de communication avec les médias sera un moyen privilégié pour diminuer les impacts négatifs de certains événements majeurs. De plus, des présences policières rassurantes dans la communauté seront mises en place en fonction des incidents qui nécessitent un tel déploiement.



**POLICE**  
ERM GANGS DE RUE

### AXE D'INTERVENTION 3 : Désordres urbains

- Prioriser les projets ciblant les phénomènes suivants :

- Stupéfiants
- Prostitution
- Violence
- Phénomènes jeunesse

Quel que soit notre secteur d'activité au sein du Département de police, les projets qui seront priorisés devront toucher des phénomènes préoccupants pour la population. Afin de limiter les impacts de l'urbanisation du territoire sur la sécurité publique, nous devons être proactifs pour éviter une implantation ou une aggravation de phénomènes criminels urbains tels que la violence, les gangs, les stupéfiants et la prostitution de rue.

La protection de notre jeunesse est également une préoccupation majeure pour notre organisation. Les jeunes représentent l'avenir de notre société, c'est pourquoi nous devons nous impliquer davantage dans les phénomènes qui les touchent, pour agir en amont du développement de problématiques pouvant devenir lourdes de conséquences.





## B. NOS CITOYENS

### ENJEU : Essor démographique, augmentation et diversification de la demande de services

Nous assurons présentement la sécurité de plus de 395 000 citoyens et l'on prévoit une croissance continue de la population au cours des prochaines années. Laval connaît l'un des plus grands essors de la province. Trois principaux facteurs sont à la source de notre croissance démographique, soit la migration des Montréalais vers notre territoire, la hausse de la natalité depuis le milieu des années 2000 et le volume croissant de nouveaux immigrants. Cette hausse de notre clientèle se reflète dans l'augmentation continue de la demande de services en matière de sécurité publique. La composition de notre clientèle est aussi appelée à changer de visage, ce qui a des répercussions sur la nature des demandes de services.

### NOTRE ORIENTATION : Offrir un service modernisé, adapté aux besoins des citoyens

#### AXE D'INTERVENTION 4 : Proximité et accessibilité

- Renouveler notre approche d'intervention de quartier
- Créer un deuxième poste de gendarmerie (Ouest)
- Créer un comptoir de services pour la prise de rapports et les informations au public

Le renouvellement de notre approche d'intervention de quartier est l'un des principaux projets de cette planification triennale. Après une décennie d'implantation, notre offre de services se doit d'être révisée et actualisée. Au cours des prochaines années, nous travaillerons de pair avec le personnel de la Division de l'intervention de quartier, afin d'ajuster nos modes de fonctionnement pour répondre aux besoins des citoyens et à leurs réalités.

D'autre part, la création d'un deuxième poste de gendarmerie est un projet qui vise à répartir plus judicieusement notre présence sur le terrain. Nous voulons ainsi augmenter notre visibilité et améliorer la couverture du territoire.

Un autre projet majeur est la réorganisation du comptoir de services au Quartier général. L'un des mandats de cette nouvelle section sera la prise de certains rapports par téléphone et en personne. Il y aura également une nouveauté, soit le développement des services via Internet. Notre but est d'offrir ainsi une plus grande accessibilité de nos services à la communauté.

## AXE D'INTERVENTION 5 : Efficacité

---

- Bonifier les mécanismes de traitement des demandes de services des citoyens
- 

L'augmentation et la diversité de la demande de services ont engendré un besoin de revoir notre mécanisme de traitement des demandes, à tous les niveaux du processus. Nous travaillons donc à développer un système de filtrage et de priorisation des plaintes, le tout afin d'améliorer nos délais de traitement et la satisfaction du citoyen par rapport au service reçu. Le triage de ces plaintes sera donc révisé au sein des secteurs concernés.

Quant aux demandes d'informations ou encore aux déplacements de patrouilleurs aux domiciles de citoyens, nous voulons poursuivre nos efforts de qualité et d'efficacité par l'entremise du développement et de l'engagement de notre personnel.

Nous voulons orienter l'offre de services le plus efficacement possible, en fonction de nos objectifs organisationnels.

## AXE D'INTERVENTION 6 : Communication

---

- Renforcer notre plan de communication avec le public
  - Améliorer la qualité des interactions entre notre personnel et les citoyens
- 

Par souci de transparence et dans le but de nous adapter à l'évolution rapide des technologies de l'information, nous devons moderniser notre plan de communication avec le public. Ainsi, le portail Internet du Département de police sera bonifié afin de répondre aux nouvelles réalités. Nous considérons aussi exploiter les nouveaux médias dans le but de joindre une plus large clientèle.

Nous désirons également entretenir la qualité des interactions entre notre personnel et les citoyens, et ce, à tous les niveaux d'interventions. De la prise d'appel au Centre d'appels 911 jusqu'au traitement du dossier à la Surveillance du territoire, aux Enquêtes et à la Cour, une communication de qualité est essentielle pour favoriser un lien de confiance ainsi que la satisfaction des citoyens.



## C. NOTRE ORGANISATION

### ENJEU : Mouvement des effectifs, renouvellement des cadres et rajeunissement du personnel

Notre Département offre des possibilités de carrières multiples à travers les nombreux postes offerts. Cet avantage entraîne nécessairement un important roulement de personnel, ce qui représente un défi de gestion important. D'autre part, nous faisons face à un renouvellement des employés cadres et à un rajeunissement du personnel, ce qui nécessite la mise en place de structures pour faciliter les transferts de connaissances et d'expertise de même que le développement de la relève.

### NOTRE ORIENTATION : Mobiliser et soutenir nos ressources humaines face à nos défis organisationnels

#### AXE D'INTERVENTION 7 : Développement des compétences (savoir-faire et savoir-être)

- Définir les attentes envers chaque fonction
- Développer des formations adaptées aux fonctions
- Améliorer les mécanismes de soutien et d'encadrement du personnel (coaching)
- Développer des méthodes d'appréciation du personnel

Dans un premier temps, les attentes (tâches et responsabilités) doivent être définies pour chacun d'entre nous dans le cadre de nos fonctions respectives. Le rôle du personnel de certains secteurs nécessite d'être précisé.

La formation continue du personnel est également l'une de nos priorités depuis plusieurs années. Nous visons ainsi le développement des compétences, autant au plan du savoir-faire que du savoir-être.

Il est aussi de notre volonté d'augmenter le niveau de soutien et d'encadrement du personnel afin d'assurer que chacun se développe à la hauteur de son potentiel.

Une fois les attentes clarifiées et les formations adaptées, nous continuerons à développer des méthodes d'appréciation du personnel permettant de maintenir un haut standard de qualité. À titre d'exemple, certains bénéficient déjà de cette appréciation à la Surveillance du territoire.

## AXE D'INTERVENTION 8 : Partenariats internes

---

- Favoriser la communication
  - Encourager la création d'équipes de travail multisectorielles
  - Rapprocher les officiers de direction et le personnel « terrain »
- 

Au cours des prochaines années, nous visons à améliorer les outils et les modes de fonctionnement qui favoriseront la communication entre les Secteurs. Il est essentiel d'harmoniser le partage d'informations pour assurer une communication fluide et réaliser des actions en concertation.

Considérant qu'il est avantageux de travailler en partenariat, nous favoriserons également la création d'équipes de travail multisectorielles. Ainsi, les différentes Divisions opérationnelles seront de plus en plus appelées à travailler conjointement sur des projets.

Les officiers de direction désirent également se rapprocher du personnel qui œuvre sur le terrain, afin de mieux saisir les besoins quotidiens. Cette démarche vise à prendre des décisions plus éclairées en étant à l'écoute du personnel.

## AXE D'INTERVENTION 9 : Gestion administrative

---

- Développer des outils de suivi et de contrôle des activités quotidiennes
  - Bonifier les mécanismes pour faciliter la reddition de compte
- 

Notre organisation, de par sa nature dynamique, est en perpétuel mouvement et ajustement, que ce soit par des influences internes ou externes. Le développement de processus de suivi et de contrôle stables et fiables est donc nécessaire. Le but est de s'assurer de réaliser adéquatement nos diverses activités et, conséquemment, de bien évaluer les actions posées par le personnel. De plus, cette rigueur facilite une continuité de gestion et une juste prise de décisions par nos gestionnaires.

Également, nous sommes à une époque où les organisations sont de plus en plus scrutées et les obligations de rendre compte sont fréquentes. Cette situation nous oblige à démontrer une transparence immédiate lorsqu'une demande est adressée. Ainsi, tout gestionnaire doit être en mesure d'établir et de bonifier des mécanismes pour répondre en toute justice à toute reddition de compte.

# La force de l'ÉQUIPE...

# Y CROIRE !

## CONCLUSION

La planification stratégique des 3 prochaines années représente une volonté de relever ensemble les défis qui nous attendent. **La force de l'équipe... Y CROIRE** n'est pas une simple phrase. C'est une façon de faire et d'être qui prend tout son sens dans nos actions quotidiennes. Elle met l'accent sur l'atteinte des objectifs liés à nos 9 axes d'intervention :

- Sécurité routière
- Sentiment de sécurité
- Désordres urbains
- Proximité et accessibilité des services
- Efficacité
- Communication
- Développement des compétences
- Partenariats internes
- Gestion administrative

La force d'une équipe tient dans la diversité de ceux qui la composent, en y ajoutant la richesse de nos valeurs :

**C** OMMUNICATION  
**R** ESPECT  
**O** UVERTURE À LA DIVERSITÉ  
**I** NTÉGRITÉ  
**R** IGUEUR  
**E** NGAGEMENT

Nous misons sur cette combinaison gagnante pour poursuivre le développement de notre sentiment d'appartenance et contribuer ensemble à l'excellence de notre organisation.

Le message et les orientations sont lancés. C'est maintenant votre responsabilité d'identifier vos objectifs spécifiques dans chacun de vos milieux de travail et de réaliser leur mise en œuvre, pour assurer ainsi la réussite collective du plan stratégique 2011-2013.

Le Service de protection des citoyens vise à promouvoir la paix, l'ordre et la sécurité publique et ainsi contribuer à la qualité de vie de la communauté lavalloise en offrant des services efficaces et efficients, dans le respect des droits et libertés des chartes canadienne et québécoise.

**C OMMUNICATION   R ESPECT   O UVERTURE À LA DIVERSITÉ   I NTEGRITÉ   R IGUEUR   E NGAGEMENT**

**NOTRE TERRITOIRE**

Développement urbain et nouvelles réalités

**NOS CITOYENS**

Essor démographique, augmentation et diversification de la demande de services

**NOTRE ORGANISATION**

Mouvement des effectifs, renouvellement des cadres et rajeunissement du personnel

**ENJEUX**

Agir sur les phénomènes qui affectent et préoccupent les citoyens

Offrir un service modernisé, adapté aux besoins des citoyens

Mobiliser et soutenir nos ressources humaines face à nos défis organisationnels

**ORIENTATIONS**

**AXES D'INTERVENTION**

- 1. Sécurité routière**
- Élaborer une stratégie visant l'adoption de comportements sécuritaires en 4 axes (Prévention, Communication, Intervention, Aménagement du réseau routier)
  - Favoriser la résolution de problématiques en partenariat
  - S'impliquer davantage dans la sécurité routière au sein des quartiers résidentiels

- 2. Sentiment de sécurité**
- Augmenter la visibilité policière
  - Développer des actions stratégiques dans les secteurs à risque et auprès des populations vulnérables
  - Assurer une présence rassurante dans la communauté à la suite d'événements affectant le sentiment de sécurité

- 3. Désordres urbains**
- Prioriser les projets ciblant les phénomènes suivants:
    - \* Stupéfiants
    - \* Prostitution
    - \* Violence
    - \* Phénomènes jeunesse

- 1. Proximité et accessibilité**
- Renouveler notre approche d'intervention de quartier
  - Créer un deuxième poste de gendarmerie (Ouest)
  - Créer un comptoir de services pour la prise de rapports et les informations au public

- 2. Efficacité**
- Bonifier les mécanismes de traitement des demandes de services des citoyens (plaintes, informations, dossiers d'enquête, etc.)

- 3. Communication**
- Renforcer notre plan de communication avec le public (portail police, nouveaux médias, etc.)
  - Améliorer la qualité des interactions entre notre personnel et les citoyens

- 1. Développement des compétences (savoir-faire et savoir-être)**
- Définir les attentes envers chaque fonction
  - Développer des formations adaptées aux fonctions
  - Améliorer les mécanismes de soutien et d'encadrement du personnel (coaching)
  - Développer des méthodes d'appréciation du personnel

- 2. Partenariats internes**
- Favoriser la communication
  - Encourager la création d'équipes de travail multisectionnelles
  - Rapprocher les officiers de direction et le personnel « terrain »

- 3. Gestion administrative**
- Développer des outils de suivi et de contrôle des activités quotidiennes
  - Bonifier les mécanismes pour faciliter la reddition de compte



**OBJECTIFS STRATÉGIQUES ORGANISATIONNELS**

**OBJECTIFS SECTORIELS SPÉCIFIQUES**

**À DÉVELOPPER DANS CHAQUE SECTEUR EN FONCTION DES AXES D'INTERVENTION ET DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES ORGANISATIONNELS**

**La force de l'Équipe...  
Y CROIRE !**

# POLICE DE LAVAL



Alarie Photo

La force de l'ÉQUIPE...

**Y CROIRE !**

**C** OMMUNICATION

**R** ESPECT

**D** UVERTURE À LA DIVERSITÉ

**I** NTÉGRITÉ

**R** IGUEUR

**E** NGAGEMENT



**Sources Mixtes**

Groupe de produits issu de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés.

Cert no. SGS-COC-2776  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)

© 1996 Forest Stewardship Council