



SERVICE DE POLICE
DE LA VILLE DE QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL 2016





⌕ TABLE DES MATIÈRES

4	Mot de la directrice générale adjointe à la qualité de vie urbaine
5	Mot du directeur
6	Notre mission
7	Notre vision
8	Nos valeurs
10	L'année 2016 en quelques faits saillants
14	Alignement stratégique
17	Structure administrative
18	Données 2016

24	Direction adjointe à la Surveillance du territoire
26	Direction adjointe aux enquêtes et services spécialisés
28	Direction adjointe aux Affaires institutionnelles
29	Division des Affaires administratives et financières
30	Section des Affaires internes et normes professionnelles
31	Section des Affaires publiques et communications organisationnelles
32	Bureau de projet
34	Regard sur l'avenir

➤ MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE À LA QUALITÉ DE VIE URBAINE

C'est avec beaucoup de fierté que j'introduis encore cette année le rapport annuel du Service de police de la Ville de Québec.

Nous avons le privilège de vivre dans une ville reconnue pour son caractère sécuritaire et pour la qualité de son offre de service de nature policière.

Nous pouvons compter sur une organisation policière bien rodée, qui a une vision porteuse et une capacité éprouvée en matière d'anticipation et d'adaptation. Notre service de police fait la preuve au quotidien de son dévouement envers la population et de ses compétences en matière de prévention et d'intervention visant le respect de la loi et le bon ordre.

J'ai l'occasion de côtoyer les membres de la direction du service, les officiers de l'état-major ainsi que le personnel policier et civil du SPVQ. Travailler pour la sécurité publique comporte de nombreuses exigences, notamment celles de composer avec des horaires atypiques et des événements imprévus qui obligent à reconsidérer rapidement ce qui était planifié. Il faut faire preuve d'une bonne capacité d'adaptation!

Le SPVQ se démarque par ailleurs par son sens de l'innovation, sa recherche des meilleures pratiques et son engagement en matière d'amélioration continue. Cette approche permet aux citoyens de l'agglomération de compter, aujourd'hui comme demain, sur des services à la fine pointe qui continueront d'évoluer en vue de répondre aux besoins, tout en tenant compte des tendances en matière de criminalité et des nouveaux moyens à la disposition des organisations policières.

Bravo à l'ensemble du personnel du SPVQ pour sa contribution remarquable au caractère sécuritaire de la ville de Québec!

Chantale Giguère





➤ MOT DU DIRECTEUR

L'année 2016 a permis au SPVQ de poursuivre sa mission visant à assurer aux citoyens des services de qualité, en partenariat avec les communautés, afin de conserver le caractère sécuritaire de la ville et de l'agglomération de Québec.

Notre service s'est de plus engagé énergiquement vers la prochaine décennie en investissant dans quatre stratégies d'avenir :

- **Maintenir un lien fort avec le citoyen** en mettant en place divers moyens pour se rapprocher de nos clientèles et mesurer leur satisfaction face à nos services.
- **Promouvoir la police stratégique** en adaptant nos actions aux nouvelles réalités démographiques, technologiques et criminelles.
- **Consolider l'approche de sécurité urbaine** en adoptant diverses mesures de nature préventive et proactive.
- **Optimiser la gestion policière** par la promotion d'une culture basée sur la participation du personnel et l'amélioration continue.

Nous avons mené à bien notre mission dans le respect des axes de performance établis par l'organisation municipale :

- **Santé et sécurité** pour promouvoir le mieux-être physique et psychologique du personnel.
- **Qualité** pour maintenir l'excellence des services.

- **Productivité** pour être performants et efficaces.
- **Coûts** pour assurer une gestion optimale.
- **Employés - partenaires** pour favoriser le développement du capital humain, la mobilisation et la pérennisation de l'expertise du personnel.

Un projet majeur a franchi d'importantes étapes, soit celles de la détermination du site où sera construit le nouveau poste de police, et du nouveau mode de déploiement de nos effectifs sur le territoire. Le plan présenté par le service a été accepté par les autorités municipales, qui ont acquis un terrain et entrepris les démarches en vue de la construction du nouvel immeuble.

C'était ma dernière année à titre de directeur avant ma retraite du SPVQ. Ce fut une année riche en réalisations, dont le service et son personnel, tout comme les citoyens de la ville, peuvent être très fiers!

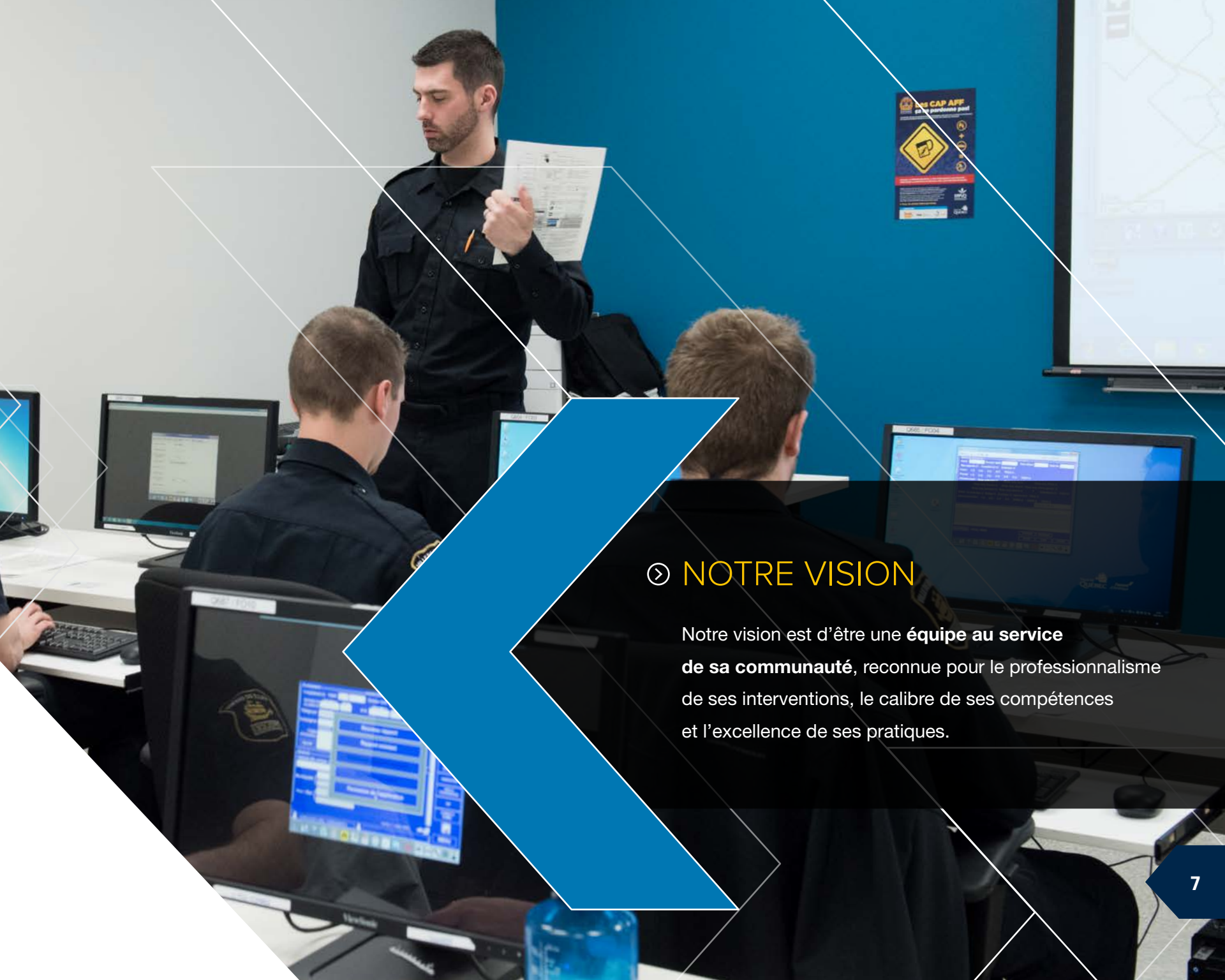
Michel Desgagné

➤ 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

Le SPVQ adhère aux valeurs de la Ville de Québec, c'est-à-dire la **responsabilité**, le **courage** et le **respect**. Les valeurs suivantes nous animent aussi dans la réalisation de notre mission et de notre vision :



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 en nous.



PARTENARIAT

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



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 2016

EN QUELQUES FAITS SAILLANTS



Travaux du comité de révision de la Direction adjointe à la surveillance du territoire (DAST)

Le début de l'année a été marqué par la présentation du projet de révision de l'organisation du travail et de la structure de la Direction adjointe à la surveillance du territoire aux diverses instances de la Ville. Le projet présenté par le SPVQ a été accepté dans son ensemble, de sorte que les autorités municipales ont procédé à l'acquisition d'un terrain dans le secteur Lebourgneuf en vue d'y construire un nouvel édifice. Des travaux ont eu lieu tout au long de l'année en vue, d'une part, d'établir les besoins en lien avec les aménagements du nouveau poste et, d'autre part, de planifier les modifications nécessaires à l'Édifice F.-X. Drolet qui devra abriter un poste de quartier.

Trois comités ont été mis en place afin de préparer la transition vers la nouvelle structure de la surveillance du territoire. Ces comités portent sur : l'organisation du travail, l'encadrement, la supervision et la coordination, et la logistique. Plus de trente membres du personnel ont participé de façon régulière à l'un ou l'autre de ces comités, et plusieurs autres ont été appelés au besoin pour partager leur expertise.

Il est prévu que les nouvelles installations soient prêtes en 2020.



Départ du directeur Michel Desgagné

C'est en septembre que Michel Desgagné annonçait aux membres de l'état-major et à la direction de la Ville son départ à la retraite après 39 années de service. Au cours de l'automne, il a fait une tournée des équipes afin d'échanger une dernière fois avec les membres du personnel de ce service qu'il a eu beaucoup de fierté et de plaisir à diriger pendant les cinq dernières années. Lors de son dernier message au personnel, il a rappelé que c'est grâce à la contribution de chacun que le SPVQ est devenu un service qui rayonne dans le monde policier et qui est une référence dans de nombreux domaines reliés aux affaires policières.

Prestation de serment de Robert Pigeon comme nouveau directeur

Au terme d'un processus de sélection, Robert Pigeon, auparavant directeur adjoint aux enquêtes et services spécialisés, a été nommé à la Direction du service en remplacement de Michel Desgagné. Il a prêté son serment d'office le 5 décembre en présence du maire de la Ville, de conseillers municipaux, de membres de la direction générale, de ses collègues de la direction du service et de membres de sa famille.

Dans une allocution qui a suivi la prestation de serment, M. Pigeon a déclaré qu'il acceptait le mandat avec fierté et enthousiasme. Il s'est dit heureux de prendre la barre d'une organisation disposant d'une notoriété enviable dans la communauté policière. Il a souligné le travail remarquable de son prédécesseur, Michel Desgagné, et de ses équipes. M. Pigeon a rappelé les approches qu'il favorise, dont le partenariat et le travail d'équipe, l'amélioration continue et le partage des responsabilités entre les services de sécurité publique, les acteurs du milieu, les groupes communautaires et les citoyens.



Traitement des demandes d'accès à l'information

En septembre 2016, le SPVQ prenait la responsabilité du traitement de toutes les demandes d'accès à l'information concernant ses domaines d'activités. Deux responsables de l'accès à l'information ont été désignés conformément à la loi en vigueur. Ils relèvent de la Section des affaires internes et normes professionnelles.

Des modalités ont été convenues afin que les citoyens et les demandeurs soient informés de la nouvelle procédure, qui permet notamment d'améliorer les délais de traitement.





⦿ L'ANNÉE 2016 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

Santé et sécurité au travail

Le comité paritaire en santé et sécurité au travail (CPSST) a poursuivi ses travaux en vue d'améliorer la prise en charge de la santé et sécurité au travail, notamment en implantant des outils de gestion informatique pour améliorer les suivis des accidents de travail et des différents dossiers du CPSST. M. Robert Pigeon, dès sa nomination comme directeur, a confirmé qu'il assurerait le leadership du CPSST en y siégeant de façon permanente.

Le CPSST a développé et diffusé des campagnes de prévention concernant la protection auditive lors des qualifications de tir et la conduite automobile. De nouveaux véhicules équipés de traction intégrale et de signaux d'urgences bonifiés ont été déployés. Un de ces véhicules a d'ailleurs été exposé au Grand Rendez-Vous SST qui se tenait au Centre des Congrès de Montréal. Le SPVQ est désormais la référence provinciale en ergonomie intégrée.

Les blessures lors d'altercations représentent 41% de tous les accidents de travail et sont le premier générateur d'accidents, loin devant les chutes et glissades qui représentent 19% des accidents. Il est à noter que plus de 55% de ces altercations impliquaient des individus identifiés comme ayant un état mental perturbé. Les travaux du comité multidisciplinaire créé à la fin de 2015 en vue d'analyser la problématique des altercations sont suivis de près.

Les accidents de véhicules ont subi une baisse de 8%, passant de 122 à 112 accidents. Ces accidents surviennent dans 80% des cas à des vitesses inférieures à 20 km/h. Les taux d'absentéisme, de fréquence et de gravité des accidents ont toutefois subi de légères hausses, ce qui confirme que le service doit continuer ses efforts en SST.

Réception d'un prix reconnaissance de la Commission de la santé mentale du Canada

Le SPVQ a été parmi les premières organisations policières au Canada et la première au Québec à implanter le programme de formation « Résilience en santé mentale ». Il a de plus mis en place un programme novateur de pairs aidants à l'intention des membres de son personnel.

Le prix reçu de la Commission de la santé mentale du Canada vise à reconnaître ces heureuses initiatives.



Inauguration du parc d'entraînement canin Sergent-Dany-Girard

Une cérémonie commémorative a été tenue afin d'inaugurer le parc d'entraînement canin Sergent-Dany-Girard situé dans le secteur de Beauport. Les nouvelles installations comprennent divers obstacles pour faciliter l'entraînement des chiens. Dany Girard était un maître-chien passionné qui est décédé à la suite d'une maladie en 2011. Une plaque a été installée afin de souligner sa contribution au développement de l'Unité canine du SPVQ.



Lancement de vidéos corporatives

Le SPVQ a profité de la Semaine de la police pour diffuser une série de cinq capsules vidéo mettant en vedette le travail quotidien de ses différentes unités. L'objectif de la Semaine de la police est d'encourager la réalisation d'activités qui mettent en lumière différents aspects, parfois méconnus du travail des policiers. Les vidéos peuvent être visionnées : [youtube.com/watch?v=vv5i3FizTSY](https://www.youtube.com/watch?v=vv5i3FizTSY).



➤ ALIGNEMENT STRATÉGIQUE

Le Service de police s'est inscrit dans la démarche d'alignement stratégique mise en place par la Ville de Québec aux fins d'atteindre ses objectifs de performance. Cinq axes sont identifiés, pour lesquels le SPVQ effectue des actions de façon continue.

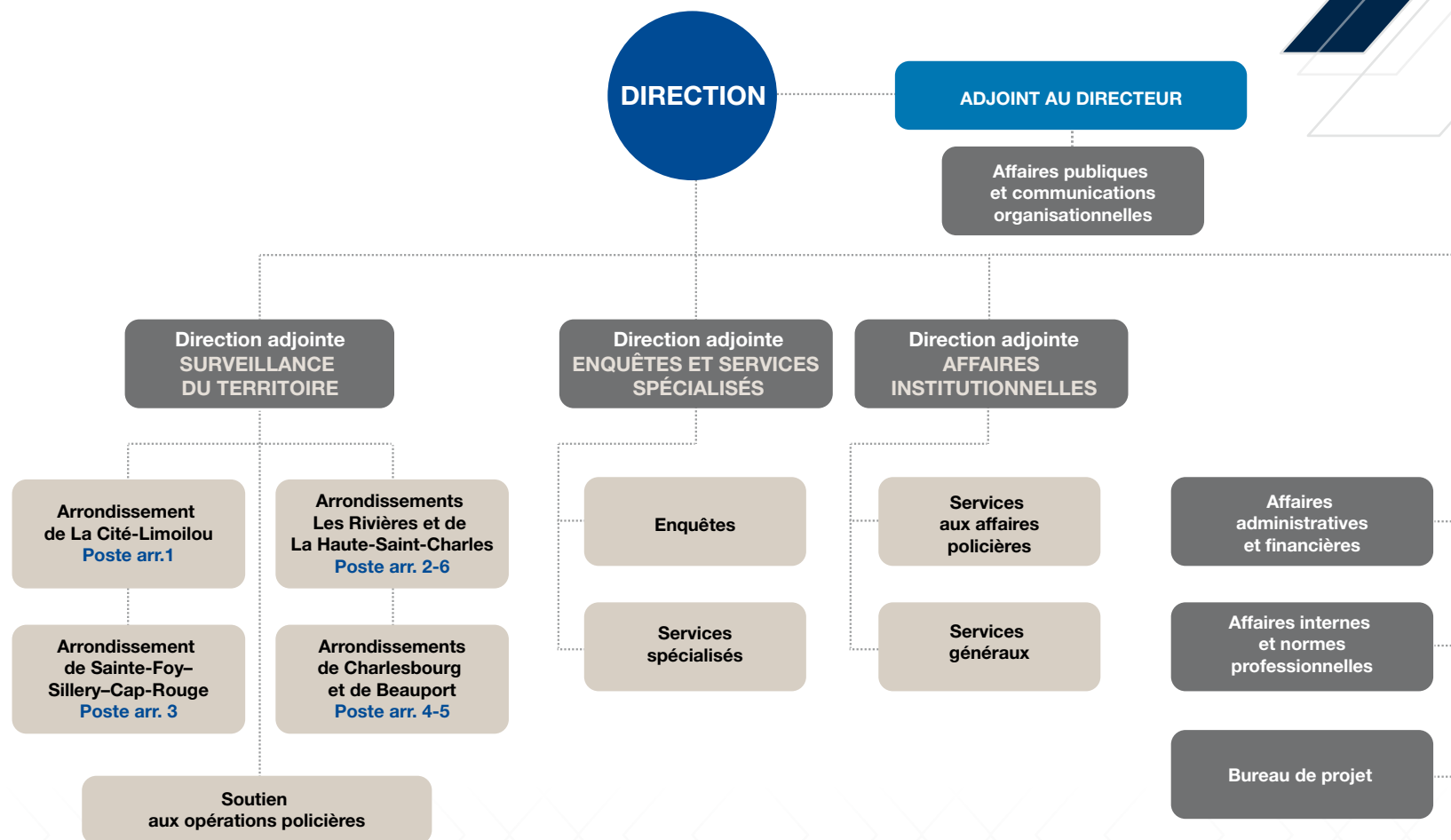




Axe Santé et sécurité	Axe Qualité	Axe Productivité	Axe Coûts	Axe Employés partenaires
Mieux-être physique et psychologique du personnel	Excellence des services	Performance et efficacité	Gestion optimale	Développement du capital humain et mobilisation
› Analyse des accidents de travail. › Évaluation du risque préalable aux opérations. › Analyse ergonomique des postes de travail. › Protection auditive à la salle de tir. › Formation des gestionnaires sur la prévention et la résilience en santé mentale.	› Près de 500 conférences dans les écoles. › Présence policière dans les parcs. › Rapprochement des communautés culturelles. › Amélioration du traitement des demandes des citoyens dans les postes de police. › Production d'informations diverses à l'intention de la population et des médias.	› Optimisation des processus à l'Unité de traitement de l'information policière. › Formation générale et spécialisée, stages divers. › Contribution aux projets Mousqueton, qui visent la mise en commun de ressources des services de sécurité publique en vue de soutenir les activités de première ligne, dont les opérations policières.	› Développement d'outils de gestion. › Contrôle accru des dépenses de nature salariale. › Révision des plans d'opération et des méthodes de travail.	› Sondage annuel sur la mobilisation. › Rencontres du personnel dans le cadre du programme « Coaching et développement ». › Rencontres d'équipes et d'unités.



STRUCTURE ADMINISTRATIVE



DONNÉES 2016



Budget :

114 951 421 \$

(ce montant inclut les ajustements découlant du règlement de la convention collective ainsi que les avantages sociaux du personnel qui n'étaient pas inclus au budget les années antérieures)



Population desservie :

577 167



Superficie du territoire :

543 km²



Nombre de kilomètres de routes :

2 363



Personnel :

71

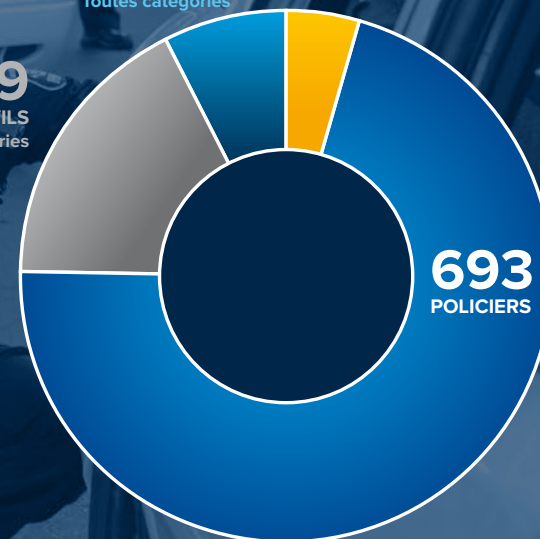
TEMPORAIRES
Toutes catégories

45

CADRES

169

CIVILS
Toutes catégories





Appels 9-1-1

	2014	2015	2016
Incendie	10 608	10 528	12 262
Police	120 999	122 926	122 391
Police Wendake	666	1 411	1 500
Déplacements policiers	97 906	98 631	98 251



Constats d'infraction

	2014	2015	2016
Stationnement	21 044	20 463	16 779
Circulation et vitesse	53 744	51 356	50 607
Autres	10 530	11 183	10 617

Données de la Cour municipale – 24 février 2017.



Bilan routier

	2014	2015	2016
Collisions avec décès	3	7	6
Collisions avec blessures graves	56	75	56
Collisions avec blessures légères	1 150	1 267	1 166
Collisions avec dommages matériels seulement	4 725	4 396	3 846

Données de la SAAQ – février 2017.

Mise en garde : les données des années antérieures peuvent être différentes de celles déjà publiées en raison de décès survenus ou d'aggravation des blessures après la date de publication des données.



INFRACTIONS AU CODE CRIMINEL



Infractions contre la personne

	2014	2015	2016
Homicides	4	2	6
Homicides involontaires coupables			
Meurtres 1 ^{er} degré	3	2	1
Meurtres 2 ^e degré	1		
Négligences criminelles entraînant la mort			5
Agressions sexuelles	370	377	430
Autres crimes contre la personne	2 021	1 975	1 808
Enlèvements/séquestrations	25	30	47
Tentatives/complots de meurtre	7	11	7
Voies de fait	3 209	3 369	3 438
Vols qualifiés	161	114	122
Total :	5 797	5 878	5 858



Infractions contre la propriété

	2014	2015	2016
Incendies	167	152	112
Introductions par effraction	2 432	2 241	2 075
Méfais	2 470	2 647	2 183
Recels et fraudes	1 304	1 365	1 350
Vols de véhicules à moteur	545	468	403
Vols	5 313	5 332	5 018
Total :	12 231	12 205	11 141



Autres infractions au Code criminel

	2014	2015	2016
Armes et explosifs	62	53	78
Divers	326	295	274
Infractions contre l'application de la loi et de la justice	1 323	1 330	1 689
Prostitution	6	9	27
Total :	1 717	1 687	2 068

Mise en garde : les données sur les infractions au Code criminel ont été extraites du système de gestion de l'information policière (GIP) du SPVQ le 24 février 2017. 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. De plus, il peut y avoir des écarts avec les données publiées lors des années antérieures en raison de la fermeture postérieure des dossiers.



Infractions relatives à la conduite de véhicules

	2014	2015	2016
Conduite avec les facultés affaiblies	716	778	794
Délits de fuite	606	534	505
Infractions relatives à la conduite de véhicules	78	83	93
Total :	1 400	1 395	1 392



Infractions relatives aux drogues et stupéfiants

	2014	2015	2016
Infractions relatives aux drogues et stupéfiants	1 280	1 187	1 110





Infractions aux lois provinciales

	2014	2015	2016
Loi sur les alcools	51	56	32
Autres lois provinciales	32	53	19
Total :	83	109	51



Infractions aux lois fédérales

	2014	2015	2016
Infractions aux lois fédérales	2	0	5



Événements non criminels

	2014	2015	2016
Événements non criminels	11 867	11 384	11 630

*Données extraites du système de gestion de l'information policière (GIP) le 24 février 2017.







DIRECTION ADJOINTE À LA SURVEILLANCE DU TERRITOIRE

Une contribution majeure au caractère sécuritaire de la ville

Le personnel de la Direction adjointe à la surveillance du territoire est en fonction 24 heures sur 24, sept jours sur sept pour répondre aux appels et assurer la sécurité de la population de l'agglomération de Québec. Il est réparti dans quatre postes d'arrondissements auxquels s'ajoute le personnel de soutien aux opérations policières situé dans l'arrondissement de Beauport.

Quelques réalisations de 2016

› 10 ans - Projet HABITATION

- En 2016, le Service de police a souligné les dix ans de partenariat avec l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) dans le cadre du projet Habitation. L'objectif de ce projet est de favoriser le rapprochement entre le SPVQ et la clientèle habitant les immeubles de l'OMHQ en vue de contrer les incivilités et de prévenir la criminalité. Ce projet vise également à augmenter le sentiment de sécurité des résidents par des actions reposant sur une approche communautaire et sur la collaboration des citoyens. À cette occasion, un certificat de reconnaissance dans la catégorie « partenariat » a été décerné par le directeur du SPVQ au directeur général de l'OMHQ.

› Volet Sécurité Parc – Unité vélo

- Le mandat de l'Unité vélo est d'assurer une présence policière préventive et répressive dans les parcs, les cours d'école, les pistes cyclables et endroits publics ciblés. Les membres de cette unité interviennent dans les situations où l'on retrouve de l'incivilité ou du désordre.

› Santé mentale

- L'ajout d'un poste de coordonnateur du volet santé mentale permet d'établir des liens essentiels avec le milieu de la santé et des services sociaux. Le nombre moyen d'interventions sur une base quotidienne est passé de 8,4 interventions en 2015 à 11 interventions en 2016.

› Projet de surveillance des détenus en libération conditionnelle

- Un projet conjoint a été mis en place avec le Service correctionnel du Canada, secteur Québec, en vue d'offrir un accompagnement dans le cadre de visites à des personnes en liberté sous conditions relevant de la juridiction du Service correctionnel et demeurant sur le territoire de la ville de Québec.

› Armes à impulsion électrique (AIE)

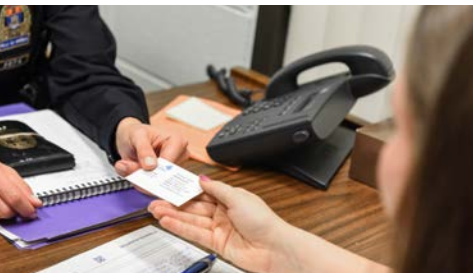
- Une soixantaine de policiers ont été sélectionnés en vue d'être formés à titre d'utilisateurs d'armes à impulsion électrique. Le SPVQ souhaite ainsi assurer un meilleur déploiement et une plus grande disponibilité de ces appareils sur l'ensemble de son territoire, à toute heure du jour ou de la nuit.

Du côté de la Section du soutien aux opérations policières

L'année 2016 aura été encore une fois très mouvementée en matière de planification et de réalisation d'événements de type festif, culturel et sportif, dont plusieurs de niveau international. Au total, la Section est intervenue pour 472 événements distincts, dont certains sont échelonnés sur plusieurs jours.

Voici quelques autres réalisations :

- › Élaboration et mise en place d'un plan particulier d'intervention pour les évacuations et les confinements de masse.
- › Formation continue en détection d'explosifs pour le sergent responsable des maîtres-chiens.
- › Acquisition d'un nouveau traîneau pour le sauvetage hors du réseau routier, qui permet une meilleure répartition sur le territoire et une meilleure réponse en cas d'intervention.
- › Vingt interventions hors du réseau routier effectuées par l'équipe motoneige/VTT.
- › Participation aux salons de l'auto de Québec et de Montréal dans le cadre du projet des radars photo.
- › Plus de 9 000 heures d'opérations des radars photo sur 47 sites.
- › Analyse des rapports et des recommandations de divers événements survenus ailleurs dans le monde en vue d'améliorer constamment les pratiques et les plans d'intervention.
- › Interruption des activités des calèches à 25 reprises en raison des conditions climatiques.



DIRECTION ADJOINTE AUX ENQUÊTES ET SERVICES SPÉCIALISÉS

La Direction adjointe aux enquêtes et services spécialisés du SPVQ a poursuivi ses efforts en 2016 en vue d'assurer aux citoyens de Québec un service à la clientèle de haute qualité. Le travail d'équipe a été favorisé en vue de maximiser la mobilisation et l'engagement du personnel.

Quelques réalisations de 2016 – Section des enquêtes

- › L'Unité sur l'exploitation sexuelle des mineurs a poursuivi avec succès son travail dans les dossiers de pornographie juvénile, de leurre d'enfant et de prostitution juvénile, en priorisant la recherche des victimes et le support qui leur est nécessaire dans les circonstances.
- › Les interventions suivant les agressions sexuelles survenues sur le campus universitaire ont rapidement mené à l'arrestation de suspects, favorisant le rétablissement du sentiment de sécurité à cet endroit et dans la population en général.
- › Un seul meurtre est à souligner pour 2016 et il a promptement été résolu.
- › Pour ce qui est de la lutte contre le crime organisé, l'implication du service dans les escouades mixtes permet d'enquêter de façon efficace sur le trafic des drogues de synthèse qui sont de plus en plus populaires. L'efficacité des interventions a permis de mettre fin rapidement à un réseau de vente de fentanyl, réduisant ainsi les risques de décès reliés à la consommation de cette drogue.
- › Au niveau des crimes économiques, les efforts portent bien entendu sur les dossiers de fraude comportant d'importantes sommes d'argent. Mais des interventions sont aussi effectuées pour contrer les réseaux de fraude sur les sites de vente par Internet, ainsi que sur les stratagèmes de vente « porte-à-porte ». Ces crimes n'impliquent pas nécessairement de gros montants, mais ils visent un nombre plus élevé de citoyens.
- › Le module des crimes généraux a poursuivi son travail d'enquête par concentration pour s'attaquer rapidement à toute éclosion de crimes dans les différents secteurs de la ville. Des opérations concertées avec le personnel de la patrouille ont notamment porté sur les incivilités qui surviennent dans les lieux où il y a une forte concentration d'établissements licenciés.
- › Finalement, tous les dossiers de disparition ont été rigoureusement traités afin de retrouver rapidement les personnes disparues et de soutenir les familles.





Quelques réalisations de 2016 – Section des services spécialisés

- › Des équipements à la fine pointe de la technologie ont été acquis pour l'Unité d'identification judiciaire afin d'offrir un meilleur service aux unités d'enquêtes dans l'objectif ultime de présenter des preuves solides devant les tribunaux.
- › Les façons de procéder à l'Unité de filature et infiltration ont fait l'objet de révision et d'amélioration avec ce même objectif de produire des éléments de preuve de grande qualité en vue de favoriser la réduction de la criminalité.
- › L'Unité du renseignement criminel a renforcé ses partenariats avec les grandes organisations policières du Québec en vue de détecter et de contrer la menace terroriste et d'être à l'affût des situations de radicalisation pouvant mener à la violence.
- › Le SPVQ s'est joint à ses partenaires de la SQ, de la GRC et du SPVM au sein de la Structure de gestion policière contre le terrorisme en vue du partage de renseignement.
- › Le Groupe tactique d'intervention (GTI) a célébré ses dix années d'existence. Le groupe effectue en moyenne 115 missions opérationnelles par année avec l'objectif de soutenir les unités d'enquêtes et leurs collègues de la surveillance du territoire. Deux membres du groupe se sont rendus à St-Malo en septembre pour une formation sur l'antiterrorisme organisée par le groupe d'élite de la police française, le RAID.
- › La structure en emploi de la force a augmenté sa capacité par l'ajout de neuf conseillers, dont la formation a débuté en 2016. Des moniteurs ont également été désignés pour accompagner les nouveaux utilisateurs d'armes à impulsion électrique, et pour donner la formation à l'ensemble du personnel policier sur les interventions tactiques.
- › L'Unité de liaison avec les tribunaux, qui est responsable, entre autres, du suivi des décisions judiciaires, a entrepris la révision complète de ses processus. En s'assurant d'utiliser de façon optimale les outils de gestion de l'information policière, l'unité vise à offrir un service à la clientèle de qualité et le respect de l'intégralité du traitement des décisions judiciaires.
- › L'Unité de l'imagerie est très fortement sollicitée pour produire des preuves vidéo et photographiques. La plupart des commerces et un grand nombre de résidences sont protégés par des systèmes de surveillance qui enregistrent des images de très haute qualité qui permettent à l'unité de produire des preuves solides pour les diverses unités d'enquêtes.



DIRECTION ADJOINTE AUX AFFAIRES INSTITUTIONNELLES

ENGAGEMENT est le mot levier qui a animé l'ensemble du personnel de la DAAI en 2016.

Encore une fois, des personnes engagées qui se sont investies au quotidien pour accomplir de belles réalisations. L'amélioration continue et l'innovation furent les éléments essentiels qui ont mobilisé le personnel à dépasser des limites d'efficacité et d'efficience.

La DAAI a su élever la barre au niveau SST, productivité, coûts, qualité, partenariat, et également sur le volet « Prendre soin du personnel ».

L'organisation a de quoi être fière face à la contribution du personnel de la DAAI!

Quelques réalisations de 2016

Formation d'impact offerte au SPVQ

- › Conception et diffusion de nouvelles formations (approche innovatrice en matière d'emploi de la force, en continuité avec les formations déjà offertes).
- › Formation diffusée à l'ensemble du personnel sur la prévention de la radicalisation menant à la violence.

Innovation en matière de stratégies de communication et pédagogiques

- › Création de plusieurs capsules de formation en ligne.
- › Utilisation des vidéos et des capsules comme stratégies de communication auprès du personnel.
- › Mise en place d'un site intranet : formation à l'intention du personnel.

Amélioration des processus administratifs/service à la clientèle

- › Analyse et modification de certains processus administratifs.
- › Nouveau signet d'information pour promouvoir la sécurité routière dans les zones scolaires.
- › Meilleure gestion des heures supplémentaires.

Développement de la relève

- › Révision des processus de sélection et dotation.
- › Élaboration d'un nouveau référentiel de compétences au SPVQ.
- › Élaboration d'un programme d'appréciation de la performance et coaching.
- › Démarrage d'une cohorte de formation universitaire de 2^e cycle en gestion de la sécurité publique (30 personnes, dont quinze du SPVQ).
- › Démarrage d'un projet pilote sur le coaching des sergents.
- › Développement du programme « Intégration et développement des nouveaux sergents ».

Comités et collaborations

- › Création d'un nouveau comité consultatif spécifiquement pour la formation aux enquêtes et services spécialisés.

Santé et bien-être

- › Poursuite du programme de pairs aidants.
- › Réalisation d'un projet de recherche sur le bien-être et création d'un comité mixte.

DIVISION DES AFFAIRES ADMINISTRATIVES ET FINANCIÈRES

En 2016, la Division des affaires administratives et financières a continué son implication dans plusieurs projets d'amélioration continue regroupant les services de la Direction générale adjointe à la qualité de vie urbaine. C'est une belle façon d'encourager le travail d'équipe et la collaboration en vue d'adopter de meilleures pratiques. Les processus de la paie, du budget, des ressources humaines et du quartier-maître sont visés par le projet d'amélioration nommé Mousqueton.

Le suivi des heures supplémentaires a été un enjeu majeur en 2016. Les efforts de gestion ont permis de diminuer considérablement les heures supplémentaires. L'ensemble des efforts pour contrôler les coûts ont permis au Service de police de respecter son budget global adopté.





SECTION DES AFFAIRES INTERNES ET NORMES PROFESSIONNELLES

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, en fonction des valeurs du SPVQ et des attentes des citoyens et de nos partenaires internes et externes.

Elle est responsable :

- › d'appliquer les différents règlements et lois qui régissent le personnel du SPVQ, d'effectuer des enquêtes et de faire le suivi des dossiers;
- › de former, prévenir, soutenir et conseiller le personnel pour tout sujet concernant les normes professionnelles.

Quelques réalisations de 2016

- › Le processus d'embauche pour l'année 2017 s'est échelonné sur une période de neuf mois en 2016. Le Service des ressources humaines a traité 470 candidatures pour le poste de policier. De ce nombre, 384 personnes se sont présentées à l'examen écrit, 134 candidats ont été invités à un exercice de groupe, et par la suite 85 candidats ont participé à une entrevue individuelle. Finalement, 27 candidats ont été sélectionnés.
- › La Section a pris en charge l'entière responsabilité du traitement de toutes les demandes d'accès à l'information

qui concernent le domaine policier à la Ville de Québec. Ce dossier était auparavant une responsabilité municipale relevant du Service du greffe et des archives. Ce mandat consiste à voir à l'application de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels des individus. Des ressources additionnelles se sont jointes à la Section en vue d'assurer le traitement des demandes dans le respect des normes applicables.

- › L'objectif de la Section est d'atteindre les plus hauts standards en matière de respect des normes professionnelles.



SECTION DES AFFAIRES PUBLIQUES ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES

L'année 2016 aura été une année de transition vers une communication promotionnelle permettant de mieux faire connaître aux citoyens le métier de policier et de présenter certaines méthodes de travail qui font en sorte que la ville de Québec est une des villes des plus sécuritaires. Le nombre de demandes d'entrevues est sans cesse grandissant et la démarche d'amélioration et l'utilisation des médias sociaux contribuent grandement à bien informer les citoyens en temps réel. Les membres de la Section ont effectué en 2016 plus de 3 200 contacts médiatiques et émis plus de 300 messages (twitter) auprès de nombreux abonnés.



BUREAU DE PROJET

L'année 2016 marque la deuxième année complète d'activités pour le Bureau de projet du SPVQ qui a été implanté comme structure permanente pour stimuler l'amélioration et l'innovation par les employés. À cet objectif de départ, s'ajoutent maintenant le rôle de gestionnaires des projets technologiques du service et celui de soutien aux gestionnaires pour ce qui touche les alignements stratégiques et autres démarches transversales de la Direction générale adjointe à la qualité de vie urbaine. La vision du Bureau de projet est de faire de l'amélioration continue un réflexe quotidien bien ancré dans les valeurs profondes du personnel et il se concrétise dans tous les projets.

Quelques réalisations de 2016

Volet service à la clientèle

- › Mise en place d'une procédure optimisée de cheminement des dossiers à partir de la prise de la plainte par la patrouille jusqu'au processus d'enquête, et développement de l'outil informatique pour la soutenir.
- › Publications saisonnières dans le Bulletin municipal « Ma Ville » pour informer la population sur différents thèmes en lien avec le domaine policier.
- › Amélioration du processus de prise en charge des demandes citoyennes adressées via notre site Internet.
- › Amélioration de l'information disponible pour répondre aux citoyens concernant la facturation des fausses alarmes.

Volet projets technologiques

- › Démarrage des travaux pour le remplacement de l'architecture complète du système en radiocommunication.
- › Réalisation de travaux sur l'amélioration du service de répartition assistée par ordinateur au 9-1-1.
- › Remplacement de la téléphonie véhiculaire dans 130 unités.

- › Participation au montage de l'équipement informatique, téléphonique et de radiocommunication des nouveaux véhicules de la patrouille.

Nos projets

- › Mise en place d'une équipe dédiée au projet de description des processus de traitement des formulaires reliés à un événement policier.
- › Participation aux analyses découlant de la révision de la structure à la Surveillance du territoire.
- › Analyse de faisabilité d'une mesure pour faciliter la conciliation travail-famille pour le personnel travaillant sur des quarts de travail.
- › Tenue du sondage sur la mobilisation du personnel.
- › Préparation des sondages en continu auprès des citoyens.
- › Collaboration aux exercices d'alignement stratégique et développement d'outils de suivi.
- › Implication dans les projets transversaux tels que Mousqueton paie, budget et ressources humaines.







REGARD SUR L'AVENIR

C'est avec fierté et enthousiasme que j'ai accepté le mandat et les responsabilités qui m'ont été confiés à titre de directeur du SPVQ.

Pour moi, la sécurité publique n'est pas seulement l'affaire de la police, mais elle est fondée sur l'existence d'une coopération étroite avec les autres services de la Ville, l'ensemble des acteurs du milieu, les groupes communautaires, et bien entendu les citoyens eux-mêmes.

Toutefois, il est clair qu'une organisation policière moderne se doit d'offrir des services de grande qualité dans un environnement complexe et changeant. Que l'on pense à la cybercriminalité qui se développe sans cesse ou aux caractéristiques propres à nos clientèles qui évoluent continuellement. C'est notre défi de nous assurer que nos pratiques sont adaptées aux nouvelles réalités et que notre personnel est formé à la fine pointe.

Les enjeux de l'avenir sont de taille et très diversifiés. Nul doute que le SPVQ a les outils nécessaires pour y faire face. Nous travaillons d'ailleurs à revoir notre structure et notre organisation du travail en matière de surveillance du territoire.

Nous désirons offrir à notre population un service de police qui répond aux besoins de demain en étant toujours présent, à proximité et à l'écoute. Notre engagement dans la communauté ne date pas d'hier et se traduit au quotidien par notre collaboration avec divers organismes oeuvrant auprès des clientèles vulnérables.

En terminant, je dirais que nous disposons d'un atout important qui nous permet d'envisager l'avenir avec confiance et enthousiasme. En effet, en plus du soutien de la population, nous avons l'appui de l'organisation municipale. C'est un élément essentiel au bon fonctionnement d'un corps de police, et je tiens à remercier aujourd'hui tous ceux et celles qui ont appuyé notre service au fil des ans.

Le directeur
Robert Pigeon



