



SERVICE DE POLICE
DE LA VILLE DE QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL
2017



☞ TABLE DES MATIÈRES

- 2** Mot de la directrice générale adjointe à la qualité de vie urbaine
- 3** Mot du directeur
- 4** Notre mission
- 5** Notre vision
- 6** Nos valeurs
- 9** Structure administrative
- 10** Données 2017
- 18** L'année 2017 en quelques faits saillants
- 29** SPVQ 2020 : Préparer ensemble le SPVQ de demain
- 36** Regard sur l'avenir



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

L'année 2017 a commencé de façon brutale et dramatique pour le personnel du Service de police comme pour l'ensemble de l'organisation municipale et des citoyens de l'agglomération de Québec.

À la fin janvier, un tireur actif faisait irruption au Centre culturel islamique de Québec, tuant six personnes et en blessant plusieurs autres, en plus d'affecter sérieusement le sentiment de sécurité de la communauté musulmane et de la population en général.

Ce soir-là, le Service de police de la Ville de Québec a fait la preuve que les structures mises en place au fil des ans pour gérer les situations d'urgence et les enseignements diffusés à l'ensemble du personnel étaient fonctionnels et efficaces. En quelques minutes, des policiers arrivaient sur les lieux, la situation était prise en charge et les structures de soutien étaient opérationnelles.

La structure municipale de gestion des situations d'exception s'est déployée rapidement afin de soutenir le Service de police, de gérer les répercussions de l'événement sur la population et de préparer le rétablissement.

En tant que coordonnatrice municipale des situations d'exception, j'ai assisté au déploiement d'une opération complète impliquant des dizaines d'employés, fondée sur la collaboration et le soutien aux missions premières.

Je tiens à féliciter le Service de police de la Ville de Québec et tout son personnel, d'une part pour la gestion de cet événement dramatique, et d'autre part pour toutes les autres actions marquantes réalisées au cours de l'année 2017 et dont le rapport annuel présente un aperçu.

Chantale Giguère

➤ MOT DU DIRECTEUR

Voilà plus d'un an déjà que je suis à la barre du service, et la fierté et l'enthousiasme que j'éprouvais à mon entrée en fonction représentent toujours pour moi une source de motivation quotidienne.

L'année 2017 nous a mis à l'épreuve dès les premières semaines, mais nous avons su relever le défi et démontrer que nous sommes une organisation policière prête à faire face à une situation d'envergure jusqu'à alors inattendue de tous. Dans une optique de partage des bonnes pratiques et d'amélioration continue, nous avons tenu plusieurs rencontres avec d'autres organisations policières au Québec et ailleurs. Ainsi, tous ensemble, nous avons pu tirer des enseignements sur les façons de gérer une situation de « tireur actif ».

Par ailleurs, nous avons été proactifs en matière de service à la clientèle et d'optimisation des communications, tout en adaptant nos façons de faire et nos activités aux tendances en émergence dans nos sociétés.

Un service de police près de sa population doit être à l'affût des nouveaux phénomènes tant

en matière de criminalité que dans les habitudes et comportements des divers groupes représentés dans la population. Ce rapport annuel présente un aperçu des réalisations au sein de notre service en 2017 afin de nous assurer de couvrir tous les angles dans l'objectif que Québec demeure une ville sécuritaire où il fait bon vivre et séjourner.

Le travail se poursuit au quotidien; ce ne sont ni les projets ni les défis qui manquent pour l'avenir, et nous nous assurons de demeurer à l'écoute de la population afin de répondre de façon toujours optimale à ses besoins.



Robert Pigeon



➤ 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.





④ 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.

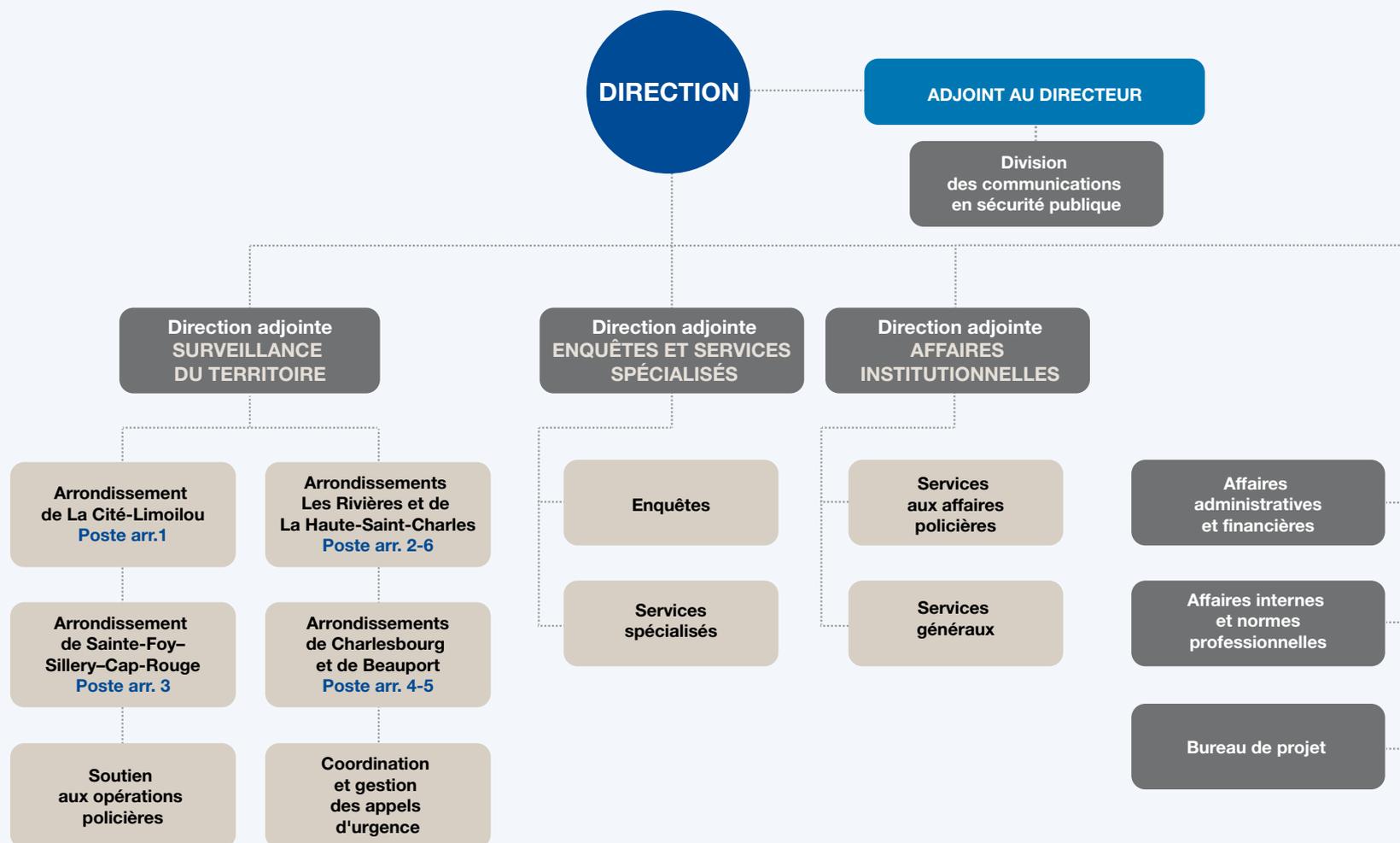


COMMUNICATION

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



STRUCTURE ADMINISTRATIVE



DONNÉES 2017



Budget :
117 930 000 \$



Population desservie :
579 466



Superficie du territoire :
543 km²



Nombre de kilomètres de routes :
2 363

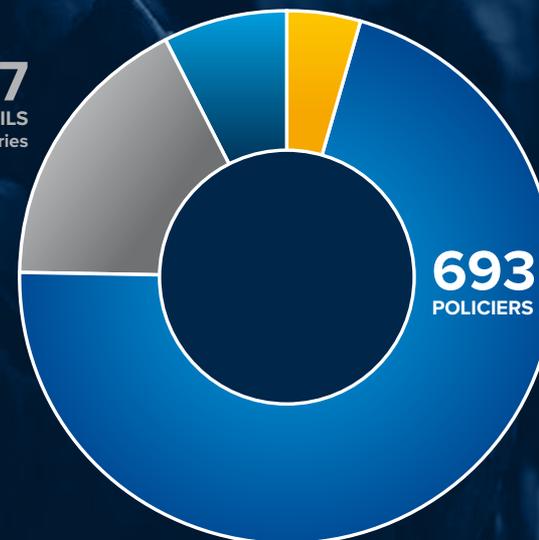


Personnel :

75*
TEMPORAIRES
Toutes catégories

45
CADRES

167
CIVILS
Toutes catégories



* Équivalent temps complet - Le nombre réel de personnes varie entre 120 et 190 selon la période de l'année.



Appels 9-1-1

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------------|---------|---------|---------|
| Incendie | 10 528 | 12 262 | 11 905 |
| Police | 122 926 | 122 391 | 122 781 |
| Police Wendake | 1 411 | 1 500 | 1 481 |
| Déplacements policiers | 98 631 | 98 251 | 98 443 |



Constats d'infraction

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------------|--------|--------|--------|
| Stationnement | 20 022 | 16 700 | 15 846 |
| Circulation et vitesse | 51 126 | 50 406 | 47 048 |
| Autres | 11 094 | 10 588 | 9 914 |

Données de la Cour municipale – 24 février 2017.



Bilan routier

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-------|-------|-------|
| Collisions avec décès | 7 | 5 | 5 |
| Collisions avec blessures graves | 75 | 56 | 50 |
| Collisions avec blessures légères | 1 267 | 1 166 | 1 063 |
| Collisions avec dommages matériels seulement | 4 396 | 3 846 | 3 468 |

Données de la SAAQ – février 2018.

INFRACTIONS AU CODE CRIMINEL



Infractions contre la personne

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|--------------|----------------|--------------------|
| Homicides | 2 | 4 | 7 ¹ |
| Meurtres 1 ^{er} degré | 2 | 1 | 7 |
| Négligences criminelles entraînant la mort | | 3 ² | |
| Agressions sexuelles | 447 | 504 | 537 ³ |
| Autres crimes contre la personne | 2 074 | 1 961 | 2 184 ³ |
| Enlèvements/séquestrations | 32 | 53 | 35 |
| Tentatives/complots de meurtre | 13 | 8 | 8 |
| Voies de fait | 3 628 | 3 760 | 3 834 ³ |
| Vols qualifiés | 116 | 123 | 124 |
| Total : | 6 312 | 6 413 | 6 729 |

¹ Les six homicides survenus au Centre culturel islamique sont inclus dans ce tableau. Ils sont toutefois comptabilisés comme relevant de la Sûreté du Québec et non du SPVQ au niveau du Ministère de la sécurité publique. Par ailleurs, les deux décès survenus lors d'un incendie criminel sur la rue de Vitré sont inclus dans la rubrique « Autres crimes contre la personne »

² La donnée publiée dans cette rubrique dans le rapport annuel de 2016 était erronée

³ Le nombre d'agressions sexuelles, de crimes contre la personne et de voies de fait est plus élevé pour les années 2015 et 2016 que ce qui avait été publié antérieurement. Cela s'explique par l'une des raisons suivantes :

- Déclaration par les victimes d'événements survenus antérieurement
- Changement de code d'infraction ou ajout d'infraction à la suite de l'enquête



Infractions contre la propriété

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Incendies | 152 | 111 | 115 |
| Introductions par effraction | 2 242 | 2 094 | 1 892 |
| Méfais | 2 650 | 2 198 | 2 125 |
| Recels et fraudes | 1 395 | 1 451 | 1 511 |
| Vols de véhicules à moteur | 468 | 405 | 418 |
| Vols | 5 342 | 5 084 | 5 455 |
| Total : | 12 249 | 11 343 | 11 516 |

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. Certains dossiers de décès peuvent par ailleurs avoir été retirés de la compilation après enquête en raison de l'identification d'une cause non accidentelle.



Autres infractions au Code criminel

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Armes et explosifs | 53 | 80 | 97 |
| Divers | 299 | 289 | 336 |
| Infractions contre l'application de la loi et de la justice | 1 329 | 1 701 | 2 139 |
| Prostitution | 4 | 4 | 4 |
| Total : | 1 681 | 2 070 | 2 572 |

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 19 avril 2018. 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.

⁴ La codification des infractions reliées à la prostitution a été modifiée en 2017 au niveau provincial. La plupart des infractions qui se trouvaient auparavant dans cette catégorie se retrouvent maintenant dans les rubriques « Autres crimes contre la personne » et « Agressions sexuelles ».



Infractions relatives à la conduite de véhicules

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Conduite avec les facultés affaiblies | 778 | 794 | 768 |
| Délits de fuite | 529 | 495 | 476 |
| Infractions relatives à la conduite de véhicules | 83 | 94 | 109 |
| Total : | 1 390 | 1 383 | 1 353 |



Infractions relatives aux drogues et stupéfiants

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-------|-------|------|
| Infractions relatives aux drogues et stupéfiants | 1 189 | 1 114 | 995 |





Infractions aux lois provinciales

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------|------------|-----------|-----------|
| Loi sur les alcools | 56 | 45 | 58 |
| Autres lois provinciales | 52 | 19 | 12 |
| Total : | 108 | 64 | 70 |



Infractions aux lois fédérales

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------------|------|------|------|
| Infractions aux lois fédérales | 0 | 3 | 3 |



Événements non criminels

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------|--------|--------|--------|
| Événements non criminels | 11 423 | 11 804 | 15 074 |

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 19 avril 2018. 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.





› Les membres de l'**Unité moto** ont vu leur **équipement renouvelé** en 2017, ce qui leur assure une meilleure sécurité dans l'exercice de leur fonction.



› L'**Unité canine** compte un **nouveau membre** pleinement actif, Sparky, et une **recrue en formation**, Cooper, dont le nom a été trouvé dans le cadre d'un concours par un élève de l'Externat St-Jean Berchmans.



› Les **policiers d'école** ont présenté **448 conférences** et réalisé **1 803 activités auprès des jeunes du niveau secondaire**.



› Les **agents de prévention** ont présenté **436 conférences** et réalisé **744 activités** auprès des **jeunes du primaire**, des **aînés** et des **nouveaux arrivants**.



› L'aumônier du service, l'**abbé René Roy**, a célébré ses **30 ans de sacerdoce**. Il est toujours présent pour soutenir le personnel peu importe la situation.



- **Les policiers** ont effectué **11 258 heures** de travail pour assurer la fluidité de la **circulation dans les secteurs des chantiers routiers**, soit une **augmentation de 134 %** par rapport à l'année précédente, principalement en raison de la décision de la Ville d'investir massivement dans les infrastructures routières et le développement de nouveaux projets.



- **Le Groupe tactique d'intervention (GTI)** a célébré ses **dix années d'existence**.



- L'**Unité d'identification judiciaire** a fait l'acquisition d'un **équipement électronique permettant de saisir tous les paramètres d'une scène de crime** en quelques minutes. Ce robot peut également être utilisé sur les scènes d'accident, ce qui permet de réduire la durée des perturbations sur la voie publique.



- **Les crimes contre la propriété ont diminué de 20 % au cours des 10 dernières années.** Pendant cette même période, les **incidents non criminels traités par les policiers ont augmenté de 16 %**. Il s'agit la plupart du temps de situations liées à la détresse des personnes (intentions suicidaires, état mental perturbé) qui demandent une intervention appropriée pouvant prendre plusieurs heures.

⊙ L'ANNÉE 2017

EN QUELQUES FAITS SAILLANTS



1 UNE COMMUNAUTÉ SOUS LE CHOC

La date du 29 janvier 2017 restera gravée longtemps dans la mémoire collective des gens de la grande région de Québec; un individu faisant irruption dans un lieu de culte et ouvrant le feu sur les personnes présentes constitue assurément un événement marquant pour une communauté. Les premières pensées vont aux victimes et à leurs proches, plongés dans une longue période de deuil à traverser.

Au-delà de la tristesse des événements, la situation a permis au SPVQ de mettre à l'épreuve son approche et ses méthodes d'intervention en cas d'extrême urgence, dont la présence d'un tireur actif. Dans ce cas, l'objectif est de neutraliser la menace, de sécuriser les lieux le plus rapidement possible et de venir en aide aux victimes.

Depuis des années, le SPVQ se prépare à ce type d'événement par la rédaction de plans d'intervention ainsi que par des simulations diverses. Le 29 janvier 2017 a été l'occasion de mettre en pratique et de tester ce qui est enseigné à l'interne depuis des années, notamment :

- › La prise en charge d'un site par le premier intervenant sur place, quel que soit son grade;
- › La sécurisation rapide des lieux pour permettre les interventions médicales;
- › La gestion d'une scène de crime complexe;
- › Le travail conjoint avec les partenaires, dont la GRC, la SQ et le SPVM;
- › La prise en charge des victimes, des témoins et des familles.

Tout au long des événements et pendant les jours qui ont suivi, les policiers du SPVQ ont agi avec discipline, courage et discernement. Deux d'entre eux de même qu'un préposé à la répartition des appels d'urgence du Centre 911 ont d'ailleurs été honorés lors d'une cérémonie officielle.

Le SPVQ a été sollicité par de nombreuses organisations policières dans les suivis de l'événement, ce qui a donné l'occasion de partager les pratiques et méthodes de travail avec des corps de police du Québec et des États-Unis.

2

LA VOLONTÉ DE TOUJOURS MIEUX SERVIR LES CITOYENS

Le SPVQ a mis en place de nouvelles façons de déposer une plainte par le citoyen :

- › Le **Rapport électronique du citoyen (REC)** a été mis en ligne en mars 2017 sur le site Internet de la Ville de Québec. Cet outil permet de signaler certains types d'événements non urgents et ne requérant pas de déplacement policier puisqu'il n'y a pas de suspect, pas de témoin et pas d'indice à recueillir sur place. Il peut s'agir par exemple de vol à la tire, de méfait sur une propriété, de délit de fuite avec dommages matériels légers, ou d'objet perdu.
- › La **prise de plaintes par téléphone** a été introduite en juillet 2017 sous forme de projet-pilote. Elle fait partie des options offertes au citoyen par les préposés du Centre 911 pour certaines plaintes mineures. Le citoyen peut ainsi échanger avec un policier sur l'événement pour lequel il désire faire une déclaration. Le policier procède à la rédaction de tous les rapports et formulaires requis. Au besoin, des policiers peuvent se rendre sur les lieux pour récupérer des documents ou pour éviter un méfait public. Cette option est très appréciée des citoyens : un sondage mené auprès des utilisateurs fait état d'un taux de satisfaction de plus de 85%.

En plus de diversifier les services, ces nouvelles options rendues disponibles en 2017 permettent de répondre plus rapidement aux plaintes mineures et de laisser plus de temps au personnel policier sur le terrain pour les situations susceptibles d'avoir un plus grand impact sur la sécurité publique.



⊙ L'ANNÉE 2017

EN QUELQUES FAITS SAILLANTS



3

LUTTER EFFICACEMENT CONTRE LES DIVERSES FORMES DE CRIMINALITÉ ET SOUTENIR LES VICTIMES

Comme d'autres organisations policières, le SPVQ a fait face en 2017 à une vague de dénonciation pour des crimes ou des allégations à caractère sexuel. Plusieurs de ces dossiers portaient sur des événements survenus avant l'année 2000. Tous les dossiers ont été assignés à des enquêteurs. Le SPVQ s'est par ailleurs engagé à réviser tous les dossiers classés non fondés des dernières années.

Le SPVQ compte sur une équipe d'enquête spécialisée en délits familiaux et agression sexuelle. Il s'agit d'une équipe stable formée d'enquêteurs d'expérience ayant reçu une formation spécifique.

L'Unité de lutte contre l'exploitation sexuelle des mineurs (ESM), mise en place en 2015 sous forme de projet-pilote, travaille en partenariat avec la Direction de la protection de la jeunesse, les services de santé et de services sociaux et les organismes communautaires. Ses interventions se concentrent sur la cybercriminalité, le leurre informatique, la prostitution juvénile et la traite. Un membre de l'équipe a reçu une formation de deux semaines en cyberinfiltration à Ottawa à l'automne 2017.

Des membres de cette unité font également partie de l'Équipe intégrée de lutte contre le proxénétisme qui regroupe divers corps de police, dont la GRC, la SQ et le SPVM. L'objectif de cette unité est de lutter contre les réseaux de proxénétisme et la traite de personnes à des fins d'exploitation sexuelle. L'unité est basée à Montréal et des bureaux régionaux sont en place à Québec et à Gatineau.

Dans le souci de soutenir les victimes, le SPVQ a signé un protocole d'entente avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), de sorte que deux intervenantes du CAVAC sont présentes au quotidien dans nos locaux. Ces dernières sont en mesure de procéder à des interventions et de proposer rapidement de l'aide aux victimes.

4

CONTRER LES ÉVÉNEMENTS ET LES CRIMES À CARACTÈRE HAINEUX

Tous les événements à caractère haineux rapportés au SPVQ sont traités avec la plus grande minutie, sachant que certains incidents revêtent un volet criminel. Les enquêteurs se penchent sur la constellation des faits pouvant mener à des éléments importants en vue de résoudre la situation.

La formation des policiers et les partenariats externes constituent deux facteurs primordiaux permettant d'identifier les coupables, et surtout d'intervenir lors de la commission de tels gestes. Le SPVQ est membre de la table provinciale pilotée par le Centre intégré universitaire de santé et services sociaux (CIUSS) pour la formation des intervenants.

5

L'UNITÉ INTERVENTION JEUNESSE UNIT SES FORCES EN MATIÈRE DE PRÉVENTION

Être plus efficaces et plus présents auprès de la clientèle jeune et mettre en place des actions de prévention mieux concertées, voici ce qui a motivé la décision du SPVQ de revoir son unité d'intervention jeunesse en y greffant les agents de prévention. La nouvelle unité regroupe ainsi les policiers intervenant auprès des jeunes dans les écoles primaires et secondaires et auprès des autres clientèles en matière de prévention. L'unité compte également sur des enquêteurs spécialisés dans les situations qui concernent les jeunes, par exemple les drogues, l'intimidation et l'utilisation des technologies. Ces enquêteurs du secteur jeunesse sont à même de proposer des interventions en vue d'éviter la judiciarisation systématique des jeunes qui contreviennent aux règles ou aux lois. L'un des bénéfices immédiats de la nouvelle composition de l'Unité intervention jeunesse et prévention est l'augmentation du nombre de policiers à vélo durant la période estivale, ce qui assure une présence bonifiée auprès des usagers des parcs et des pistes cyclables.



⊙ L'ANNÉE 2017

EN QUELQUES FAITS SAILLANTS



6

GRANDS ÉVÉNEMENTS ET MANIFESTATIONS

L'année 2017 a encore une fois été riche en événements rassemblant des foules parfois très nombreuses. Les équipes du SPVQ ont contribué à la préparation, à la gestion et au bon déroulement de 480 événements distincts. Certains de ces événements s'étendaient sur plusieurs jours, comme le Festival d'été de Québec avec une programmation des plus attirantes pour souligner son 50^e anniversaire. Notons aussi le Rendez-vous naval ayant réuni des milliers de visiteurs sur les berges du fleuve pendant près d'une semaine.

Les équipes restent à l'affût des situations se déroulant ailleurs dans le monde et sont en ajustement constant, en plus d'échanger des renseignements avec d'autres organisations policières afin de bien cibler les risques potentiels. En tout temps, la priorité du SPVQ est que les activités puissent se dérouler dans le bon ordre et en toute sécurité pour la population et les visiteurs.

Le SPVQ est très fier du travail de ses troupes, celles-ci gérant efficacement aussi bien les événements festifs que les manifestations parfois porteuses de tension entre différents groupes aux idéologies opposées. Le SPVQ se positionne toujours comme un acteur indépendant dont la mission est de s'assurer de l'exercice du droit de manifester légalement de façon libre dans le respect des lois et règlements en vigueur.

En 2017, le SPVQ a atteint son objectif d'assurer la sécurité des manifestants et des citoyens lors des 245 manifestations tenues sur son territoire.

7

DES INTERVENTIONS ADAPTÉES AUX PERSONNES À L'ÉTAT MENTAL PERTURBÉ

Le SPVQ a mis en place un modèle unique visant à faciliter les interventions et la prise en charge des personnes dont l'état mental est perturbé. Sous la coordination d'une sergente, cette équipe compte un responsable par poste. Une quarantaine d'agents diffuseurs spécialement formés sur les interventions en situation de crise, les techniques de désescalade, les aspects légaux et la connaissance des partenaires du réseau de la santé et des organismes du milieu complètent le groupe.

En 2017, nos policiers ont effectué 5 288 interventions auprès de personnes en crise ou présentant des problèmes de santé mentale, soit une moyenne de 14,4 interventions par jour dont la durée d'intervention moyenne est de deux heures. Il est à noter que ces données concernent seulement les cas où il n'y a pas d'action criminelle en cause.

Nos partenaires, PECH, La Boussole, le Centre de crise de Québec, le Centre de prévention du suicide, Urgence sociale ainsi que les établissements hospitaliers, sont des acteurs essentiels à la gestion de ce type de situation. Les familles et les proches sont également des collaborateurs précieux dans plusieurs cas.

8

S'ADAPTER AUX NOUVELLES TENDANCES EN LUTTANT CONTRE LA CYBERCRIMINALITÉ

La notion de cybercrime fait référence aux crimes ciblant les systèmes informatiques, par exemple la destruction de données ou le vol de renseignements. Elle désigne aussi les crimes commis au moyen d'un ordinateur, comme la fraude, l'extorsion, le vol d'identité, l'hameçonnage, la pornographie juvénile et le leurre.

Le SPVQ s'attaque au phénomène en s'assurant d'avoir du personnel formé en extraction de données, en analyse et en cyberinfiltration. Sur le plan opérationnel, le service a misé sur la formation de tous ses enquêteurs, en plus de voir à l'adaptation des méthodes et techniques utilisées.

Le SPVQ intervient également en prévention auprès des personnes âgées et des jeunes de niveau scolaire et en sensibilisation auprès d'intervenants du secteur de la santé et des services sociaux.

◉ L'ANNÉE 2017

EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

9 FENTANYL ET NALOXONE

Depuis quelques années, le Canada fait face à une crise des opiacés, particulièrement le Fentanyl. Depuis 2015, huit cas de surdose ont été répertoriés sur le territoire du SPVQ et cinq décès ont été confirmés par toxicologie. Le SPVQ prend cette situation très au sérieux et a mis en place des mesures proactives en vue de contrer le phénomène, dont le contrôle des trafiquants et la sensibilisation auprès des jeunes du secondaire.

Le SPVQ a par ailleurs décidé de déployer la Naloxone intranasale auprès de son personnel policier. La Naloxone est un antidote ayant pour effet d'empêcher ou de renverser les effets des opioïdes et qui fait maintenant partie des outils dont disposent les policiers afin de venir en aide à une personne intoxiquée en attendant la prise en charge par les intervenants médicaux.

10 LA FORMATION, POUR ATTEINDRE L'EXCELLENCE

L'année 2017 fut une année très occupée pour l'Unité de formation, particulièrement sur le plan des formations en emploi de la force. L'unité a formé cinq nouveaux moniteurs pour l'utilisation des armes à impulsion électrique ainsi que 60 nouveaux opérateurs. Les formations en tir ont été appréciées en raison de l'utilisation de nouveaux scénarios pédagogiques.

Plusieurs formations sont offertes aux patrouilleurs et aux enquêteurs en lien avec les enjeux organisationnels et opérationnels ainsi qu'en réponse à des réalités sur le terrain. Nos objectifs de formation visent toujours à améliorer la qualité de nos services à la population.



11

BIENVENUE AUX RECRUES!

Le SPVQ a accueilli 25 nouvelles policières et nouveaux policiers, dont plusieurs avaient déjà de l'expérience au sein d'un autre corps de police. Les recrues ont reçu une formation afin de se familiariser avec le service et elles ont été assermentées par le directeur lors d'une cérémonie officielle tenue en mai 2017. Chaque recrue était accompagnée par un agent coach pendant ses premières semaines de patrouille.

12

LE SPVQ VISE LES MEILLEURES PRATIQUES

Le SPVQ accorde une grande importance aux échanges concernant les pratiques de travail et les diverses approches en place dans les organisations policières. Revêtant parfois la forme de formations pratiques et d'autres fois d'activités protocolaires, ces occasions d'échanges s'avèrent toujours fructueuses en matière d'apprentissage. Voici quelques exemples survenus en 2017 :

- › Des membres du Groupe tactique d'intervention (GTI) ont eu l'opportunité de s'entraîner avec le RAID en France (Groupe de Recherche, Assistance, Intervention, Dissuasion).
- › Un capitaine et un lieutenant ont également participé à un entraînement en France pour être au fait des meilleures pratiques en matière de maintien et de rétablissement de l'ordre en situation de dégradation.
- › Un inspecteur a représenté le SPVQ et la Ville de Québec à Split, en Croatie, dans le cadre d'une conférence internationale sur la sécurisation des villes du patrimoine mondial.
- › Les villes de Québec et de Namur en Belgique sont jumelées depuis 1999. Dans le cadre d'une visite protocolaire qui a eu lieu à Québec du 22 au 24 juin dernier, une rencontre de travail s'est tenue entre les chefs de police concernant l'intégration des nouveaux arrivants, le vivre ensemble, la sécurité urbaine et le plan de rétablissement faisant suite au tireur actif de la Mosquée.
- › Une délégation de dix officiers-cadres et commandants de la Suisse a été accueillie au centre de formation le 21 septembre. Diverses présentations visant à leur faire connaître le SPVQ et ses principales unités ont été préparées à leur intention.



⊙ L'ANNÉE 2017

EN QUELQUES FAITS SAILLANTS



13

OPTIMISER LES COMMUNICATIONS AVEC LES DIVERSES CLIENTÈLES

En juin 2017, le comité exécutif de la Ville autorisait la mise en place d'une nouvelle Division des communications en sécurité publique en vue de desservir le Service de police, le Service de protection contre l'incendie et le Bureau de la sécurité civile. La Ville de Québec s'est ainsi dotée d'une capacité unique au Québec en matière de prévention, de préparation, d'information sur les interventions et de soutien au rétablissement pour tous les événements susceptibles d'avoir un impact sur la sécurité publique.

Sous la direction du Service de police, les relationnistes policiers et pompiers partagent désormais un espace de travail favorisant l'entraide et la transversalité. À titre d'intervenants de première ligne auprès des médias, ils demeurent rattachés à leur profession de policier ou de pompier, mais ils sont appelés à prendre la parole comme représentants de la sécurité publique lors de certains événements.

La nouvelle division compte également des ressources dont le mandat est de concevoir le plan directeur en prévention, des programmes et des outils visant l'éducation du public. Elle est soutenue par du personnel professionnel et administratif et dirigée par une gestionnaire spécialisée en communications.

Toujours dans l'optique de maximiser les communications, le directeur du service a tenu une rencontre avec les médias en décembre 2017 afin de faire une revue des principaux faits saillants et enjeux de l'année. La rencontre de plus de deux heures a permis au directeur de répondre aux questions et d'établir un contact positif en vue de maintenir le lien avec la population et toujours mieux saisir les préoccupations des citoyens.

14

TROISIÈME CERTIFICATION POUR LE CENTRE 911

Relevant du SPVQ, le Centre 911 de la Ville de Québec a reçu sa troisième certification du ministère de la Sécurité publique, devenant ainsi l'un des deux seuls centres au Québec à obtenir pour la troisième fois le sceau de conformité attestant de son efficacité, notamment en regard de la qualité des services fournis aux citoyens, du bon fonctionnement des équipements et des compétences du personnel.

15

AMÉLIORATION DES VÉHICULES DE PATROUILLE

Dans l'objectif de fournir des véhicules sécuritaires et adaptés aux besoins et aux réalités du travail policier, de nouveaux équipements ont été ajoutés aux véhicules de patrouille. Ces changements visaient à améliorer la sécurité du personnel, des citoyens et des usagers de la route en mettant à la disposition des policiers des outils plus performants.

Le SPVQ est devenu une référence provinciale en matière de véhicules de patrouille. Le véhicule de patrouille du SPVQ a notamment été présenté au Grand Rendez-vous SST comme un modèle d'ergonomie. Toujours ouvert à l'innovation, le SPVQ a mis à l'essai deux prototypes d'ordinateurs véhiculaires qui pourraient être intégrés à la flotte dans l'avenir si les tests s'avèrent positifs.



⊙ L'ANNÉE 2017

EN QUELQUES FAITS SAILLANTS



16

LE SPVQ, UNE ORGANISATION ET DU PERSONNEL AVEC LE CŒUR SUR LA MAIN

Le SPVQ est une organisation engagée envers plusieurs causes ayant pour objectif l'amélioration des conditions de vie des citoyens.

Parmi les plus connues, mentionnons l'Opération Nez Rouge, la Croix Rouge et Centraide, pour lesquelles le SPVQ facilite les options de contribution pour son personnel. En septembre 2017, le SPVQ et la Fraternité des policiers et policières ont d'ailleurs organisé une randonnée cycliste, recueillant ainsi plusieurs milliers de dollars au bénéfice de Centraide.

La Fondation des policiers municipaux de Québec, formée de policiers du SPVQ, a par ailleurs remis des dons à l'organisme Deuil Jeunesse et au Centre multiethnique de Québec. Cette fondation a été mise en place afin d'honorer la mémoire des policiers décédés dans l'exercice de leurs fonctions.

Également, le service et certains de ses membres sont engagés envers des causes moins connues, dont :

- › L'Association canadienne des dons d'organes pour laquelle nos policiers bénévoles ont effectué plusieurs dizaines d'opérations de transport;
- › Les Olympiques spéciaux auxquels participent des jeunes atteints de déficience intellectuelle;
- › La Vigile qui vient en soutien aux intervenants du domaine de l'urgence éprouvant des difficultés.

Plusieurs policiers et civils membres du service sont par ailleurs à l'origine d'initiatives locales visant à venir en aide à des causes ou des familles vivant des problématiques particulières. Par exemple, pendant la période des Fêtes, des collectes sont organisées dans les milieux de travail afin d'apporter chaleur et bonheur à des enfants moins favorisés résidant sur le territoire du SPVQ.



SPVQ 2020

PRÉPARER **ENSEMBLE** LE SPVQ DE DEMAIN

SIX FACTEURS D'INFLUENCE :



Désireux d'offrir à la population un service adapté et répondant aux besoins de la population, le SPVQ tient compte de son environnement et des tendances en matière de criminalité et de service à la clientèle. Cette approche permet au SPVQ d'adapter le service en fonction des besoins toujours en évolution.

Pour cibler des stratégies efficaces et opter pour des interventions et des services adaptés, six facteurs d'influence sont pris en compte :

1. La nature changeante du crime et du milieu criminel :

De façon générale, on constate une baisse de la criminalité et des crimes violents, mais une hausse des crimes perpétrés à l'aide des nouvelles technologies. Cela requiert donc une analyse plus complexe, des ressources en temps, en expertise et en formation.

2. La gestion du sentiment de sécurité des citoyens :

La sécurité urbaine est composée de la sécurité effective, soit la présence ou l'absence de dangers réels et du sentiment de sécurité, soit la perception du citoyen. En d'autres termes, il s'agit de notre capacité à gérer les risques et à faire preuve de résilience.

3. Les nouvelles attentes citoyennes :

Les nouvelles technologies, les divers groupes ethniques et les nouvelles générations incitent le SPVQ à écouter les besoins des citoyens et à analyser les façons les plus innovantes d'y répondre.

4. Le retour sur l'investissement attendu par le contribuable :

Le SPVQ se fait un devoir de s'adapter aux réalités changeantes afin d'améliorer ses services, ses façons de faire et ses interventions, et ce, dans le respect de la capacité de payer des contribuables.

5. La rationalisation budgétaire de la Ville :

La Ville de Québec est décisionnelle quant aux ressources allouées au SPVQ. Conséquemment, le SPVQ doit gérer de façon efficiente le budget dont il dispose.

6. Les besoins en sécurité reliés aux nouveaux projets municipaux :

Le SPVQ est proactif et se positionne rapidement face aux enjeux reliés à la sécurité des grands projets développés par la Ville de Québec.

POUR RÉPONDRE À CES TENDANCES, LE SPVQ A ÉLABORÉ QUATRE STRATÉGIES D'AVENIR :

1

Maintenir le lien fort avec le citoyen :

En connaissant mieux les diverses clientèles et leurs besoins, le SPVQ positionne le service à la clientèle au cœur de sa culture organisationnelle. Il veille ainsi à optimiser le traitement des appels et des plaintes ainsi que la surveillance du territoire. Les liens de confiance ainsi créés avec le citoyen favorisent une communication proactive et bidirectionnelle.

Concrètement :

En matière de service à la clientèle, le SPVQ a mis en place un rapport de plaintes électronique ainsi qu'une équipe de prise de plaintes par téléphone. Cette initiative a permis de renforcer le lien avec le citoyen dans le processus de cheminement des plaintes (voir page 19), notamment en matière d'accessibilité. La Division des communications en sécurité publique a également été formée afin d'arrimer les communications internes, les relations de presse ainsi que les communications aux citoyens en matière de sécurité publique. En 2017, les relationnistes du SPVQ ont diffusé 186 communiqués, fait plus de 2 914 interventions auprès des médias et émis plus de 557 messages sur Twitter à l'attention de ses 9 297 abonnés.

Afin de s'assurer de la satisfaction de la clientèle quant aux services offerts, le SPVQ réalise divers sondages dans une optique d'amélioration continue; l'objectif étant de parfaire nos pratiques en matière de service à la clientèle.

Pour donner suite à son objectif de réviser l'organisation de la surveillance du territoire, le SPVQ poursuit sa démarche en formant des comités de travail auxquels quelque 125 employés ont contribué en 2017. Cette démarche permet d'exercer une veille sur les pratiques innovantes de divers corps de police, d'évaluer et d'analyser les besoins des postes de police actuels et futurs. Une analyse de l'achalandage et de l'aménagement des différents bureaux d'accueil dans les postes d'arrondissement a également été réalisée afin d'optimiser l'expérience-client.

Le SPVQ poursuit également son engagement dans le programme Habitation déployé en 2006 et dont l'objectif est de contrer les incivilités, prévenir la criminalité et augmenter le sentiment de sécurité. Ce programme est mené en étroite collaboration avec l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ).



2

Consolider l'approche de sécurité urbaine :

Le SPVQ collabore activement à la mise en œuvre du plan d'action municipal en matière de sécurité urbaine. Cette vision partagée par l'ensemble de l'administration municipale permet de se démarquer en favorisant le dialogue avec le citoyen et en s'outillant davantage pour faire face aux situations d'exception.

Concrètement :

En matière de gestion des mesures d'exception, les tristes événements survenus à la Grande Mosquée de Québec

en janvier 2017 ont permis au SPVQ de consolider ses modes d'intervention et d'y apporter des ajustements. Le SPVQ fait également office de collaborateur de premier plan au sein de l'organisation municipale dans la promotion du vivre ensemble sur le territoire.

Le SPVQ assure désormais une présence sur les cours d'eau grâce à des agents formés à titre de patrouilleurs nautiques. En 2017, ils ont réalisé de nombreuses interventions auprès des plaisanciers, tant

dans les parcs nautiques et les marinas que sur les cours d'eau, au sein de l'unité nautique de la Sûreté du Québec.

Le SPVQ maintient ses programmes performants tel que SécuriParc, dont l'objectif est d'assurer une présence visible et rassurante dans les parcs, les cours d'écoles et autres endroits publics. Il poursuit également son partenariat en santé mentale avec divers organismes et en s'appuyant sur une structure novatrice (voir page 23).





3

Promouvoir la police stratégique :

L'agilité organisationnelle du SPVQ permet de capitaliser ses pôles d'excellence tout en accentuant ses activités de veille et de vigie de l'environnement et en optimisant la surveillance du territoire.

Concrètement :

En 2017, l'Unité pour contrer l'exploitation sexuelle des mineurs (ESM) du SPVQ s'est associée à l'Équipe intégrée de lutte contre le proxénétisme aux côtés de la GRC, la SQ, le SPVM et d'autres corps de police municipaux. Cette collaboration facilite le travail des enquêteurs en permettant un meilleur échange de renseignements entre les différents corps de police.

Des employés du SPVQ participent également à plus d'une centaine de comités et de tables de travail, dont la Structure de gestion policière contre le terrorisme et l'Escouade nationale de répression du crime organisé (ENRCO). De nombreux échanges avec des corps de police internationaux permettent également de partager notre expertise et de découvrir des méthodes de travail innovantes (voir page 25).

4

Optimiser la gestion policière :

En révisant ses structures, ses façons de faire, ses communications et son contrôle de la qualité, le SPVQ met en valeur le capital humain. Il confirme le rôle stratégique de l'équipe de direction et s'assure de la mobilisation de tous les gestionnaires.

Concrètement :

Le SPVQ poursuit l'actualisation de ses programmes afin d'améliorer continuellement son efficacité et son efficacité. Avec le soutien du Bureau de projet, plusieurs équipes sont à l'œuvre pour préparer l'implantation de changements technologiques comme les nouveaux systèmes de répartition des appels et de télécommunications. De grands chantiers sont par ailleurs en cours afin de réviser le cheminement administratif des dossiers à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin complète des procédures. L'équipe du Bureau de projet est partie prenante de toutes les analyses découlant de la révision des façons de faire des diverses unités du service. Le Bureau est également responsable du suivi de l'alignement stratégique du service.

En 2017, des programmes d'intégration et de développement aux fonctions de sergent et de sergent-détective ont été développés. Ces programmes permettent aux policiers désirant occuper ce type de poste de se familiariser avec les rôles et responsabilités inhérents à la fonction en leur offrant le coaching afin qu'ils répondent rapidement aux standards élevés

que le service s'est donné. À ce jour, plus de 40 policiers y ont participé, et une nouvelle cohorte de 50 aspirants gestionnaires policiers suivent également des cours universitaires en gestion afin de préparer la relève.

Soucieux du bien-être de ses policiers, le SVPQ a mis en place un Comité Santé et bien-être composé de 15 membres policiers et civils et participe activement à la mise en œuvre du plan d'action. L'objectif est d'assurer une vigie du bien-être du personnel afin de recommander et d'implanter des stratégies adaptées en matière de santé au travail qui auront un impact réel sur la qualité de vie et sur la mobilisation au travail.

Le SPVQ poursuit le programme d'appréciation de la performance et de coaching permettant de reconnaître le travail, l'expérience et l'expertise du personnel tout en évaluant la performance et en permettant le développement personnel et professionnel.

En matière d'accès à l'information, le SPVQ a répondu promptement à plus de 2 294 demandes.





REGARD SUR L'AVENIR

Un service de police est une organisation qui est sans cesse en mode d'adaptation avec la société. Les modifications juridiques qui affectent notre environnement, les grands mouvements de société, les tendances qui se manifestent dans la collectivité sont autant d'éléments dont un service de police doit tenir compte afin de répondre aux besoins des citoyens qu'il dessert.

Les défis ne manqueront pas au cours de la prochaine année et des suivantes. Au moment d'écrire ces lignes, les forces policières se préparent à accueillir les dirigeants de plusieurs pays dans le cadre du Sommet du G7 qui se déroulera en juin à La Malbaie et qui aura plusieurs impacts sur le territoire desservi par le SPVQ.

La légalisation du cannabis est à nos portes, avec tous les enjeux reliés à la production, la transformation, la distribution et la consommation. Nul doute que de nouvelles règles seront mises en place, et que les policiers devront les maîtriser et être en mesure de partager l'information avec les citoyens.

D'autres grands enjeux continueront à se manifester et demanderont une réponse adaptée de la part des services policiers. Pensons notamment à tout ce qui entoure les crimes ou comportements à caractère sexuel, qui peuvent amener la dénonciation d'événements survenus il y a plusieurs années. Ce genre de crime s'appuie de plus en plus sur les technologies, et les jeunes y sont particulièrement vulnérables.

Soulignons également les tensions présentes dans la société entre les groupes aux idéologies parfois opposées, à la présence d'incidents ou de crimes à caractère haineux et à la radicalisation de certaines personnes ou certains groupes.

Ce sont tous des éléments susceptibles d'affecter le sentiment de sécurité des citoyens et qui sont au cœur des préoccupations et de la mission des organisations policières, notamment au SPVQ.

Soyez assurés que le SPVQ maintiendra son engagement de tous les instants afin d'offrir à la population de Québec un environnement et une qualité de vie où la sécurité est une priorité.

Robert Pigeon

Le directeur



