



**SERVICE DE POLICE  
DE LA VILLE DE QUÉBEC**

**RAPPORT ANNUEL  
2019**



**VILLE DE  
QUÉBEC**





## › 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 2019
- 16** L'année 2019 en quelques faits saillants



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

La Ville de Québec est reconnue comme étant une des villes les plus sécuritaires au monde et nous en sommes fiers. Chaque événement est pour nous une occasion de faire valoir notre capacité à faire face et à être plus résilients afin de maintenir le sentiment de sécurité des citoyens de notre ville, des touristes, des gens d'affaires et des citoyens de notre ville.

L'année 2019 a été marquée par d'importantes réalisations stratégiques menées sur plusieurs fronts par le Service de police de la Ville de Québec (SPVQ). Notamment, des opérations en sécurité routière de plus grande envergure ont été annoncées par souci de transparence et de sensibilisation auprès de la population. Toujours dans l'objectif d'augmenter notre résilience, le SPVQ a collaboré à trois simulations de situations de grande envergure avec nos partenaires. Finalement, les bases de la grande réorganisation du SPVQ telle que pensée depuis plusieurs années ont été mises en place afin de préparer son lancement prévu en 2020.

Partenaire actif et acteur de premier plan en matière de sécurité publique, le SPVQ est en constante évolution. Cette année n'aura pas fait exception et je tiens à remercier tout le personnel du SPVQ pour la qualité exceptionnelle de son travail, son engagement ainsi que sa grande capacité d'adaptation.

**Chantale Giguère**

## ➤ MOT DU DIRECTEUR

Nous sommes fiers de vous présenter le rapport annuel 2019 du Service de police de la Ville de Québec (SPVQ) qui met en lumière les accomplissements et les faits saillants qui ont marqué l'année.

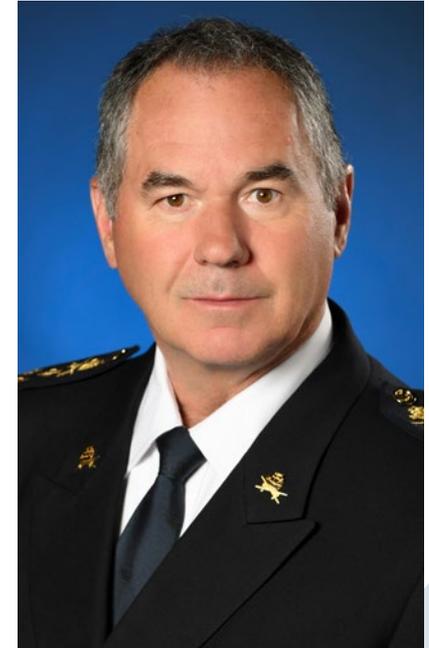
En juillet, la signature de la convention collective a permis d'amorcer plus concrètement les dernières étapes de cette grande réorganisation qui se soldera par la nouvelle centrale en 2023. D'ailleurs, 2019 fut une année notable avec l'acquisition du site officiel par la Ville et le dévoilement des maquettes du nouveau quartier général. Plusieurs travaux ont également été effectués en vue de la mise en place des nouvelles unités qui verront le jour en 2020.

Chaque jour, nos membres veillent à garder notre ville en sécurité. Les attentes et les besoins des citoyens sont toujours au cœur de nos préoccupations. Le SPVQ s'ajuste aux nouvelles réalités, comme c'est le cas avec les situations impliquant des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Nous mettons tout en œuvre afin de trouver des solutions face à ce phénomène. Nos relations professionnelles avec nos partenaires sont basées sur des objectifs et des intérêts communs. Nos relations de tous les jours avec l'ensemble des groupes communautaires sur le territoire de la ville ainsi que notre entente avec l'organisme PECH en fait d'ailleurs foi, de même que les démarches entreprises avec la Direction du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Au SPVQ, nous sommes tournés vers l'avenir et nous sommes prêts à relever les défis d'aujourd'hui et de demain.



**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.





## › 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.

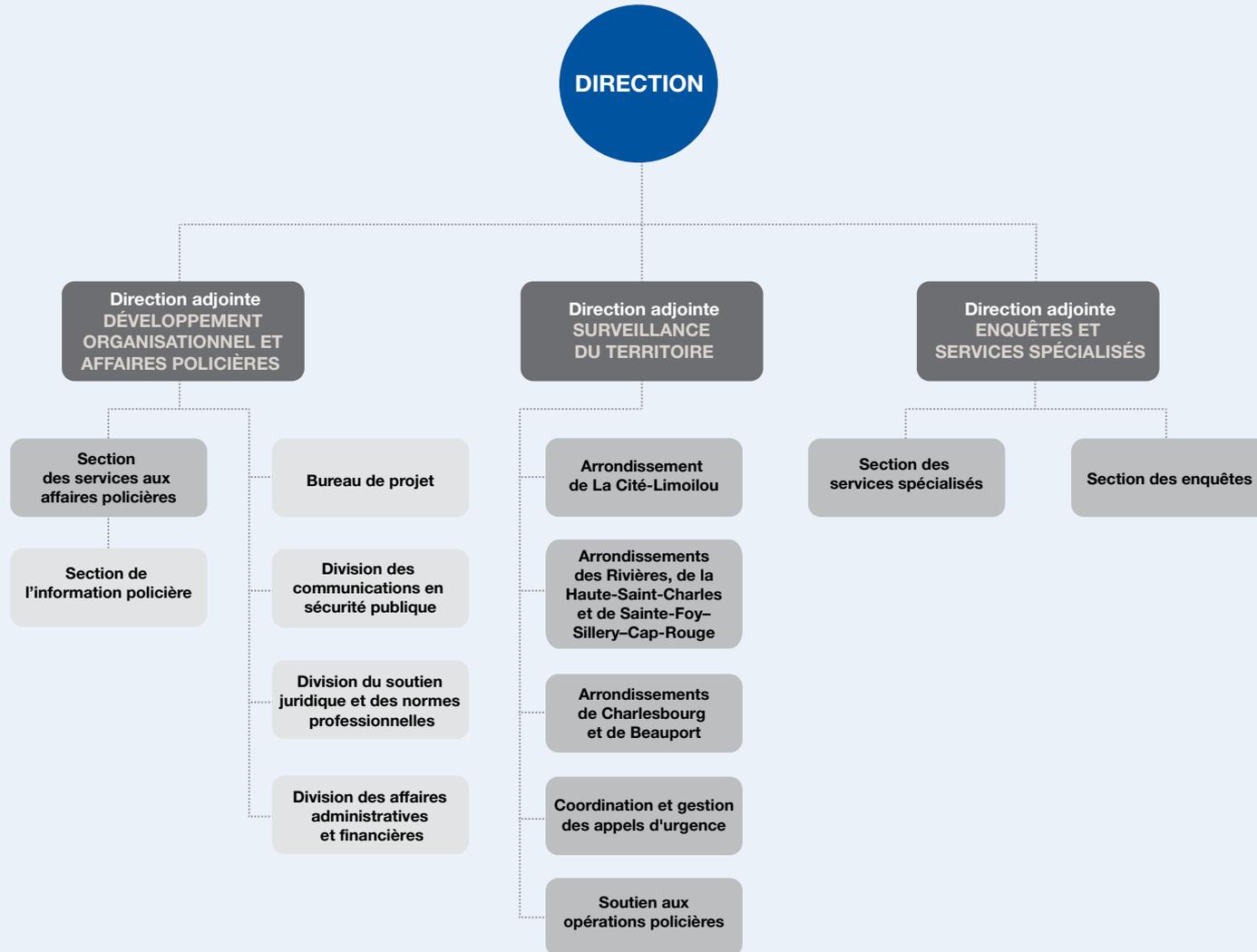


## **COMMUNICATION**

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



## ➤ STRUCTURE ADMINISTRATIVE



# DONNÉES 2019



Budget :

**125 639 838 \$**



Population desservie :

**582 489**



Superficie du territoire :

**546,9 km<sup>2</sup>**



Nombre de kilomètres de routes :

**2 788**

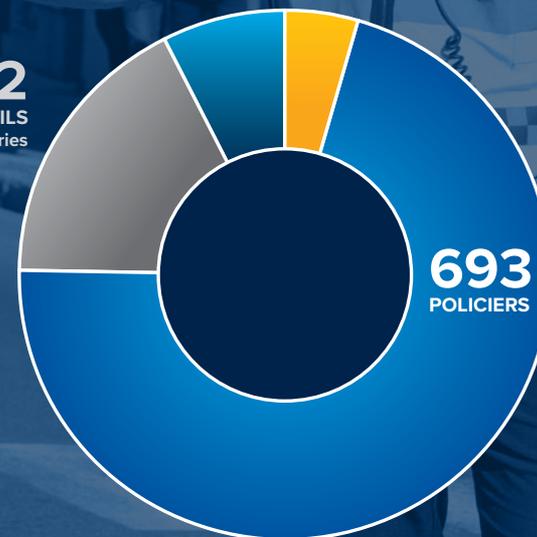


Personnel :

**82\***  
TEMPORAIRES  
Toutes catégories

**45**  
CADRES

**162**  
CIVILS  
Toutes catégories



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



## Appels 911 et interventions

	2017	2018	2019
Interventions incendie	11 905	12 556	14 141
Interventions policières	122 781	124 208	126 717
Interventions policières - Wendake	1 481	1 377	1 336
Total des appels (incluant les déplacements policiers)	*	310 576	313 107

\* Le total des appels n'était pas publié dans les rapports annuels antérieurs à 2018.



## Constats d'infraction

	2017	2018	2019
Stationnement	15 846	15 992	17 700
Circulation et vitesse	47 048	48 043	53 269
Autres infractions aux règlements municipaux	9 914	10 684	10 647



## Bilan routier

	2017	2018	2019
Collisions avec décès	5	8	6
Collisions avec blessures graves	50	47	53
Collisions avec blessures légères	1 063	1 145	1 123
Collisions avec dommages matériels seulement	3 468	3 657	3 501

# INFRACTIONS AU CODE CRIMINEL



## Infractions contre la personne

	2017	2018	2019
Meurtres au 1 <sup>er</sup> degré	7*	2	5
Homicide involontaire coupable	2	0	0
Tentatives/complots de meurtre	5	7	3
<b>Sous-total</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

\* 6 meurtres ont eu lieu lors des événements de la Grande Mosquée de Québec en 2017.

Agressions sexuelles	400	349	337
Contacts sexuels (moins de 16 ans)	31	20	12
Leurre au moyen d'un ordinateur	96	83	38
Distribution non consensuelle d'images intimes	16	35	17
<b>Sous-total</b>	<b>543</b>	<b>487</b>	<b>404</b>

Enlèvements et séquestrations	35	25	40
Voies de fait	3 834	3 846	3 744
Vols qualifiés	124	102	122
Autres crimes contre la personne	2 184	2 051	2 121
<b>Sous-total</b>	<b>6 177</b>	<b>6 024</b>	<b>6 027</b>

<b>Total</b>	<b>6 729</b>	<b>6 524</b>	<b>6 439</b>
--------------	--------------	--------------	--------------



## Infractions contre la propriété

	2017	2018	2019
Incendies	115	127	99
Introductions par effraction	1 892	1 525	1 537
Méfais	2 125	2 024	1 853
Recels et fraudes	1 511	1 768	1 963
Vols de véhicules à moteur	418	414	282
Vols	5 455	5 065	4 924
<b>Total</b>	<b>11 516</b>	<b>10 923</b>	<b>10 658</b>



## Autres infractions au Code criminel

	2017	2018	2019
Production de pornographie juvénile	14	10	10
Distribution de pornographie juvénile	52	47	54
Possession de pornographie juvénile	20	13	15
Autres infractions contre l'administration de la loi et de la justice	2 139	2 303	2 399
<b>Total</b>	<b>2 225</b>	<b>2 373</b>	<b>2 478</b>



## Infractions relatives à la conduite de véhicules

	2017	2018	2019
Conduite avec les capacités affaiblies (alcool)	676	661	728
Conduite avec les capacités affaiblies (drogue)	83	97	109
Délits de fuite	476	437	458





### Infractions relatives aux drogues et aux stupéfiants

	2017	2018	2019
Infractions relatives aux drogues et aux stupéfiants	995	828	530



### Événements non criminels

	2017	2018	2019
Événements non criminels	15 074	14 823	16 218

# L'ANNÉE 2019

## EN QUELQUES FAITS SAILLANTS



### CENTRE 911

#### Statistiques

En 2019, le Centre 911 a reçu près de 313 000 appels.

Le nombre d'employés au Centre 911 varie, en moyenne, entre 90 et 100 personnes. En 2019, douze nouvelles recrues ont été embauchées.

La journée la plus occupée fut celle du 1<sup>er</sup> novembre, en raison des mauvaises conditions climatiques. Les répartiteurs ont répondu à environ 2 000 appels alors qu'ils en reçoivent autour de 650 habituellement.

Dans 94 % des cas, les répartiteurs ont répondu en moins de 10 secondes aux appels.

#### Nouvelles technologies

En 2019, des changements technologiques importants et permettant d'assurer un maximum d'efficacité ont été apportés au Centre 911, soit une nouvelle téléphonie et une nouvelle répartition assistée par ordinateur (RAO). Le Centre 911 est maintenant à la fine pointe de la technologie, ce qui facilitera la migration vers le 911 de prochaine génération. Nous pouvons maintenant opérer le centre principal et le centre de relève de façon simultanée, décuplant ainsi notre capacité à faire face à une situation d'exception.

Ces changements majeurs ont fait de 2019 une année chargée en formations pour le personnel, et ce, afin d'assurer un service optimal à la population pour les prochaines années.

#### Renouvellement de certification du Centre 911

À la suite des journées de vérification effectuées par le ministère de la Sécurité publique (MSP), c'est haut la main, fort d'un rapport sans aucune recommandation, que le Centre 911 du SPVQ a décroché le renouvellement de la certification du MSP.

Cette certification est émise conformément au Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 911 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence de la Loi sur la sécurité civile.

Les inspecteurs ont souligné la rigueur des procédures du Centre 911, de sa planification et de son organisation. Ils n'ont eu que des félicitations à formuler!



## 2 LES ÂÎNÉS : UNE PRIORITÉ

### Programme *À la rencontre des aînés*

Depuis 2014, dans le cadre du programme *À la rencontre des aînés*, des étudiants en Techniques policières bénévoles rendent visite aux aînés dans les édifices de l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) à l'automne et dans les résidences privées à l'hiver.

À l'été 2019, un projet-pilote a été lancé pour la première fois alors que quatre étudiantes en Techniques policières, supervisées par le Module des crimes généraux du SPVQ, ont parcouru le territoire pendant la période estivale.

Par ces visites, le SPVQ désire :

- Accroître le sentiment de sécurité des aînés rencontrés;
- Diminuer la vulnérabilité et le risque de victimisation en joignant des aînés isolés;
- Signaler des situations problématiques aux partenaires compétents;
- Détecter les cas de maltraitance.

Au total, 1 977 personnes aînées ont été rencontrées durant l'année, dont plus de la moitié pendant la période estivale.

### Processus d'intervention concertés

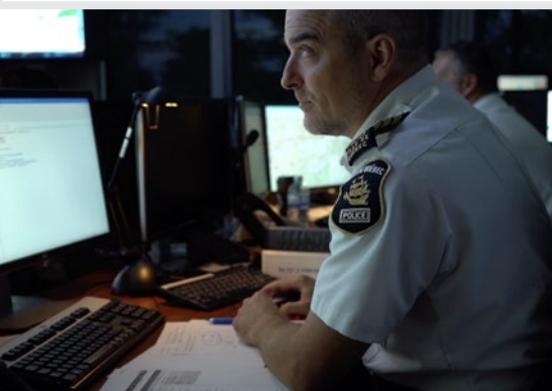
Le SPVQ poursuit sa participation aux processus d'intervention concertés dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés. Ces processus impliquent plusieurs partenaires provinciaux tels que l'Autorité des marchés financiers, le Curateur public du Québec, le ministère de la Justice, la Commission de droits de la personne et de la jeunesse et le ministère de la Santé et de Services sociaux. Ils permettent une consultation rapide et le partage d'expertises entre les intervenants afin d'évaluer rapidement la situation de maltraitance et d'y répondre de façon appropriée.





# L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

## 3 RÉORGANISATION



Depuis quelques années, le SPVQ a amorcé une importante réorganisation dans une perspective d'offrir des services policiers plus performants, adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle, tout en répondant aux exigences d'une organisation policière moderne.

Afin d'assurer l'optimisation des façons de faire, le projet a été réalisé selon une approche d'amélioration continue qui prend en considération les besoins organisationnels et les meilleures pratiques, tout en impliquant les principaux intervenants dans la recherche de solutions. De façon non exhaustive, des visites d'autres organisations policières, des sondages auprès des citoyens, des groupes de discussion faisaient aussi partie de la démarche.

L'année 2019 marquait le temps de planifier la mise en œuvre de cette dernière phase du projet prévue en 2020 et qui contenait, entre autres, la création ou la bonification des activités pour ces unités :

- Le Centre de vigie et de soutien opérationnel (CVSO) aura pour but de faciliter, de coordonner et de superviser les activités policières. Il assurera aussi une vigie permanente et sa capacité d'anticiper rapidement les conséquences des événements permettra de contribuer à la résilience de la Ville.
- Un projet-pilote est en place depuis 2017 pour effectuer la prise de plaintes par téléphone et le traitement de celles reçues par Internet. L'Unité de service à la clientèle (USAC) sera officiellement créée en 2020 et, à l'exception des appels d'urgence, elle regroupera les services offerts aux citoyens comme la vérification d'antécédents judiciaires, la prise d'empreintes ou le traitement des requêtes reçues au Centre de relation avec les citoyens (311).
- L'Équipe Multi verra le jour pour se rapprocher de la clientèle et des organismes partenaires du centre-ville dans le but de faciliter et de coordonner les interventions requises. Cette unité effectuera aussi, par exemple, de la patrouille pédestre, la surveillance des salles d'audience de la Cour municipale et le transport de détenus.
- La mise en place de l'Unité de sécurité routière permettra, quant à elle, de regrouper et de coordonner les activités relatives à la sécurité routière. Qu'il s'agisse de surveillance de chantiers routiers, de traitement des dossiers de délits de fuite, d'organisation d'activités de sensibilisation ou de tests de détection de conduite avec les capacités affaiblies, l'équipe fera en sorte que les déplacements sur le territoire soient le plus sécuritaires possible pour la population.

- Le personnel affecté à la surveillance du territoire sera regroupé sous deux ports d'attache plutôt que quatre. Le mode de répartition des appels et l'horaire de travail seront modifiés pour permettre une présence adaptée à la réalité et aux besoins des citoyens.

### Signature de la nouvelle convention collective

Des travaux ont eu lieu afin de négocier le contrat de travail des policiers échu depuis le 31 décembre 2018. Dans le cadre du renouvellement de la convention collective, la Ville de Québec et la Fraternité des policiers et policières de la Ville de Québec ont signé une entente en juillet 2019. Cette entente vient mettre la table pour l'implantation de la réorganisation.

### Nouvelle centrale

Le 3 juin 2019, le SPVQ a annoncé l'emplacement de la nouvelle centrale de police. Celle-ci sera située sur le boulevard Louis-XIV, à l'ouest de l'autoroute Laurentienne. L'immeuble respectera l'ensemble des demandes du SPVQ afin de combler les besoins actuels et futurs du Service de police.

La nouvelle centrale permettra d'offrir un positionnement géographique stratégique, de regrouper la masse critique opérationnelle, d'optimiser l'utilisation des locaux, d'assurer une meilleure supervision et d'améliorer le travail en équipe. Elle permettra donc une utilisation efficiente des ressources humaines, financières et matérielles pour répondre aux besoins des citoyens.

### Équipe FLEX

Souhaitant se doter d'une capacité opérationnelle supplémentaire, le SPVQ a mis en place une équipe de patrouilleurs qu'il fait intervenir en fonction des besoins sur le terrain et selon les événements qui ont lieu sur le territoire.

L'équipe est composée des constables les plus nouvellement embauchés au SPVQ et ils bénéficient du statut d'employé permanent temps plein dès que leur période d'essai est jugée satisfaisante et conforme aux standards du Service. Dans un contexte de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre qui est difficile, le SPVQ croit fermement que ces avantages lui permettront d'être un service de police plus attractif, tout en retirant les bénéfices d'une offre de services modulée pour être là où ça compte, au bon moment.



# L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

4

## AGENT DE LIAISON INTERCULTURELLE ET DE RAPPROCHEMENT (ALIER)



Afin de mieux connaître les différentes communautés culturelles et de se rapprocher des citoyens qui en font partie, le programme ALIER a été mis sur pied. Plusieurs objectifs sont visés par ce programme, dont :

- Apprendre à mieux connaître les gens issus des communautés culturelles se trouvant sur notre territoire;
- Créer des liens avec les gens de ces communautés;
- Faire connaître le travail policier auprès de ces personnes et ainsi démystifier notre rôle afin de briser certaines perceptions qui peuvent être négatives;
- Participer à des activités en dehors de notre cadre de travail et dans un contexte amical.

Pour l'année 2019, voici quelques activités auxquelles le SPVQ a participé dans le cadre de ce programme :

- La Fête des couleurs organisée par Unité Québec;
- Un match de basketball avec de jeunes adolescents dans le cadre du projet Diplôme avant la médaille (DAM);
- La Fête du monde organisée par Unité Québec;
- Une soirée socioculturelle haïtienne;
- Un souper-bénéfice pour l'agrandissement de la Grande Mosquée de Québec;
- Des activités de sensibilisation avec la communauté africaine ainsi qu'avec le Conseil panafricain de Québec (COPAQ);
- La Journée d'accueil des nouveaux arrivants organisée par la Ville de Québec.

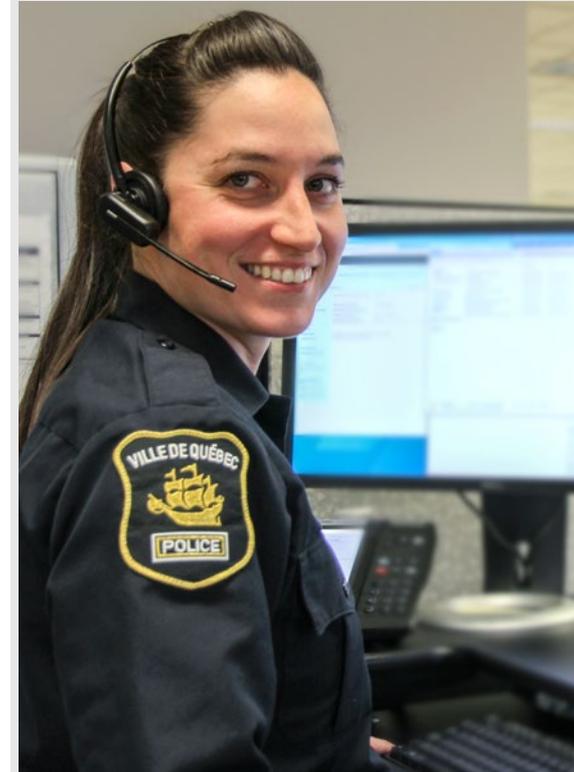
## 5

## UNITÉ DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (USAC) : LES CITOYENS SATISFAITS

L'USAC, un projet-pilote mis sur pied en 2017, permet d'améliorer le service à la population et de supporter l'ensemble du personnel du SPVQ en répondant plus rapidement à plusieurs types de plaintes référées par le Centre 911.

En 2019, plus de 4 215 plaintes ont été prises et réglées par téléphone et 2 113 rapports électroniques du citoyen (REC) ont été traités, ce qui a amené une amélioration concrète sur le terrain en libérant beaucoup de temps de patrouille et de surveillance du territoire pour les policiers, soit environ 2 985 heures.

L'équipe de l'USAC peut être fière de son bilan 2019. Un sondage a été effectué auprès de 416 citoyens ayant fait affaire avec le personnel de cette Unité et 98 % d'entre eux se sont dits satisfaits.



# L'ANNÉE 2019

## EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

6

### ENQUÊTES



#### Exploitation sexuelle

En 2019, le SPVQ a enquêté sur plusieurs dossiers d'exploitation sexuelle. Douze proxénètes ont été arrêtés et douze victimes sont sorties de leurs griffes, dont trois mineurs. Le SPVQ poursuit ses multiples actions en matière d'exploitation sexuelle.

#### Homicides

Au total, cinq homicides et trois tentatives de meurtre ont eu lieu sur le territoire du SPVQ en 2019, dont la plupart étaient des drames intrafamiliaux. Tous les cas ont été résolus et les suspects ont été arrêtés.

#### Bureau des enquêtes indépendantes (BEI)

En 2019, sept dossiers d'assistance au BEI ont été traités et le SPVQ a été visé par trois enquêtes indépendantes.

#### Fraude

Malgré une baisse de la criminalité, les fraudes demeurent un sujet d'actualité et c'est pourquoi le SPVQ reste à l'affut et incite les citoyens à la prudence.

En 2018, le SPVQ faisait face à un nouveau stratagème appelé « La GUICH », qui consiste en une technique de blanchiment d'argent dans laquelle le contrevenant invite une personne à mettre à sa disposition son compte bancaire afin qu'il puisse y déposer et y retirer des sommes acquises illégalement. En promettant une contrepartie financière et en faisant croire que la pratique est sans risque pour le titulaire du compte, il réussit à appâter sa victime, souvent d'âge mineur. Cette fraude a connu une recrudescence en 2019 et a fait plusieurs victimes.

Un autre dossier d'importance a été celui du vol de données personnelles auprès d'institutions financières. En effet, en collaboration avec la Sûreté du Québec, le SPVQ participe à une enquête d'envergure visant à faire la lumière sur ce type de fraude.

Le SPVQ collabore aux vigies provinciales afin d'enquêter sur des cas de fraudes répétitives d'importance au Québec. Entre autres, on assiste à un phénomène de plus en plus présent qui consiste à personnifier une organisation afin de soutirer de l'argent à une victime. Par exemple, le fraudeur peut faire un appel téléphonique en se faisant passer pour un policier ou envoyer un courriel avec le logo d'une institution reconnue comme l'Agence du revenu du Canada.

### Enquêtes sur les invasions de domicile en lien avec la criminalité organisée

Dans les dernières années, la situation du crime organisé dans la région de Québec a passablement évolué. À l'échelle provinciale, on note une augmentation d'événements de violence en lien avec le trafic de stupéfiants et la gestion des territoires et des dettes, dont entre autres les invasions de domicile.

Pour contrer ce phénomène, le SPVQ a créé, en février 2019, une unité *ad hoc* composée de six enquêteurs. Cette équipe a lancé le projet MATAF, ayant pour objectif d'appliquer une répression policière sur les principaux sujets commettant ce type de crimes. L'implication de policiers patrouilleurs et des unités de support spécialisées a également été requise.

Les efforts du groupe de travail ont permis d'avoir un impact sur les invasions de domicile sur le territoire de la ville de Québec. Cependant, il a été constaté que dès que le SPVQ diminue la pression sur le milieu, les activités criminelles violentes augmentent. Il doit donc rester actif en tout temps afin de contrer ce phénomène.

Le 1<sup>er</sup> novembre 2019, l'Unité des stupéfiants, appuyée par des membres des crimes graves et du renseignement criminel, a pris la relève du projet MATAF en mettant sur pied le projet MALSAIN, qui sera la deuxième phase et qui aura pour mission d'enquêter sur les dossiers touchant le crime organisé selon les priorités évaluées.

### Bilan

- 40 arrestations
- 12 perquisitions
- Saisie de biens infractionnels pour une valeur de près de 50 000 \$
- Saisie de 15 000 \$ en argent et de 3 véhicules en biens infractionnels



# L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

## 7

### GRANDS ÉVÉNEMENTS ET MANIFESTATIONS

La centralisation de l'animation urbaine en une seule unité au niveau de la Ville a accru les demandes d'analyses d'événements auprès du SPVQ, mais a contribué à uniformiser le traitement de celles-ci.

En 2019, 708 événements ont été analysés, dont 367 en étaient à leur première année. De ces événements, 320 ont requis une présence policière et plus de 100 plans d'opérations ont été rédigés.

Le SPVQ a reçu 218 demandes de manifestations et 41 demandes d'assistance pour protection de personnalités (dont le premier ministre).

Les particularités de 2019 :

- Le Carnaval de Québec (nouveau concept avec l'ajout d'une soirée dansante)
- Les Jeux du Québec
- La Coupe du monde de ski de fond tenue la même fin de semaine que le défilé de la Saint-Patrick
- Les manifestations des taxis
- Les manifestations sur le climat, dont une avec une forte mobilisation de la population
- La marche de la Terre
- L'inauguration du Grand Marché de Québec
- La fête de fin d'année 2019 (nouveau concept se déroulant sur quatre journées avec des spectacles d'envergure)



## 8

## SANTÉ MENTALE

Avec l'augmentation du nombre d'interventions auprès des citoyens aux prises avec des problèmes de santé mentale, le travail des policiers est appelé à changer. Ces interventions, de plus en plus complexes, représentent un enjeu quotidien pour les policiers qui leur viennent en aide et qui jouent un rôle de plus en plus important dans la sphère psychosociale de la société.

En 2019, le SPVQ a traité 366 cas de plus qu'en 2018, pour une moyenne de 16,2 interventions par jour. Ces interventions demandent l'expertise de partenaires communautaires spécialisés en santé mentale et doivent se faire de manière concertée afin d'offrir une meilleure prise en charge des personnes vulnérables.

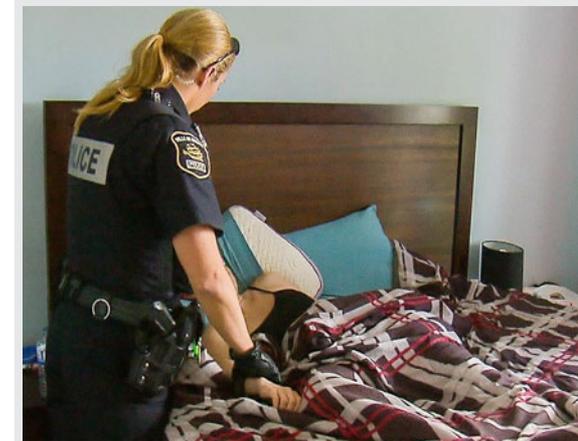
Toujours soucieux de trouver des solutions, le SPVQ poursuit ses relations avec les ministères, les institutions et les organismes communautaires du milieu. Il a aussi formé dix nouveaux agents diffuseurs en santé mentale (DSM) en 2019, pour un total de 62 policiers. Ces patrouilleurs reçoivent une formation spécifique en santé mentale d'une durée d'une semaine afin d'apprendre à mieux intervenir auprès de cette clientèle. Puisqu'ils sont sur le terrain, ils peuvent aviser la coordonnatrice en santé mentale lorsqu'ils sont témoins d'une situation nécessitant une intervention particulière. Cette dernière assure par la suite le lien avec les organismes partenaires.

## 9

## CÉRÉMONIE D'ASSERMENTATION

Le 2 mai 2019, lors d'une cérémonie protocolaire, 36 nouvelles recrues ont été assermentées et ont reçu insigne et képi sous le regard rempli de fierté des membres de leur famille.

Lors de cet événement, 17 policiers ont reçu une mention d'honneur à la fonction policière. C'était la première fois que le SPVQ décernait ce type de mentions à des policiers et à des enquêteurs ayant eu un rôle clé dans des dossiers dont la collaboration exceptionnelle entre les diverses unités du Service méritait d'être soulignée.



# L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

10

## À LA RENCONTRE DES CITOYENS

### Grand Rendez-vous policier

C'est le dimanche 15 septembre qu'avait lieu le Grand rendez-vous policier de la Ville de Québec à la Place Jean-Béliveau. L'Unité du groupe tactique d'intervention, l'Unité canine, l'Unité d'identité judiciaire, le Centre 911, l'Unité de contrôle de foule, les véhicules spécialisés et bien d'autres étaient sur place pour en mettre plein la vue aux citoyens. Nos partenaires de la Coopérative des techniciens ambulanciers du Québec (CTAQ), du Service de protection contre l'incendie de la Ville de Québec (SPCIQ) ainsi que du Bureau de la sécurité civile (BSC) étaient également présents pour prendre part à l'événement.

Des centaines de familles se sont déplacées pour venir en apprendre davantage sur les diverses spécialités au SPVQ et elles ont été épatées! Un événement de la sorte contribue à créer une relation de confiance durable avec les citoyens.

### Des superhéros du SPVQ visitent les enfants au Centre hospitalier de l'Université Laval (CHUL)

En septembre 2019, le SPVQ cherchait une manière originale de rendre visite aux enfants hospitalisés au CHUL qui étaient dans l'impossibilité de participer au Grand rendez-vous policier. Les policiers de l'Unité du groupe tactique d'intervention se sont transformés en Spiderman et en Batman pour le plaisir des petits et des grands. En groupe, ils sont descendus en rappel le long du mur du Centre mère-enfant Soleil. Cette action n'est visiblement pas passée inaperçue et a vite fait sourire les enfants et leurs parents derrière les fenêtres de leur chambre d'hôpital, leur faisant ainsi oublier la maladie l'espace d'un instant.



## Kiosques

L'équipe d'agents de prévention a tenu une douzaine de kiosques dans l'année et ainsi rencontré plusieurs milliers de citoyens issus de différentes clientèles.

Ils ont, entre autres, rencontré de nouveaux immigrants lors de la Journée d'accueil des nouveaux arrivants organisée par la Ville de Québec au Centre Vidéotron. Cette journée visait à accueillir nos nouveaux citoyens afin de faciliter leur intégration en leur proposant diverses activités comme du patinage, des dégustations de nourriture et des visites de plusieurs organismes pouvant leur être utiles.

Les agents de prévention ont également participé au Salon de la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ), qui a accueilli plus de 19 000 visiteurs en 2019. Ils ont ainsi pu rencontrer plusieurs aînés afin de répondre à leurs questions et leur prodiguer des conseils de prévention.



# L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

11

## LE TRAVAIL DU PERSONNEL MIS EN LUMIÈRE

Lors de l'attentat survenu à la Grande Mosquée de Québec en 2017, l'excellent travail du répartiteur ayant reçu l'appel au 911 avait été mis en lumière, ce qui a amené une certaine curiosité face à ce métier méconnu du public. Des médias se sont intéressés au quotidien du personnel travaillant au Centre 911 et des émissions ont été réalisées.

### Héros au bout du fil : le travail des répartiteurs 911

En avril 2019, Télé-Québec a diffusé l'émission *Banc public* dont l'épisode *Héros au bout du fil* portait sur le travail des répartiteurs au Centre 911 : tâches, cas difficiles, qualités requises. On y a présenté un bref retour sur l'appel reçu lors des événements de la Mosquée ainsi qu'un autre cas, de l'appel jusqu'à l'intervention chez le citoyen.

### Urgence sur la ligne

Dans cette série de balados enregistrée en 2019 et produite par Radio-Canada, l'animateur Yannick Bergeron présente des extraits d'interventions qui ont marqué la carrière de répartiteurs et fait ressortir l'aspect humain de leur travail avec les témoignages des citoyens qui ont fait ces appels. La diffusion est prévue pour 2020.

### Première ligne : chaque seconde compte

Un autre tournage a eu lieu en 2019. L'émission *Première ligne : chaque seconde compte*, dont la diffusion est également prévue en 2020, présentera toute l'ampleur de la chaîne d'intervention, de l'appel au 911 jusqu'à l'intervention sur le terrain. Les téléspectateurs pourront ressentir la pression à laquelle sont confrontés les répondants dans toutes sortes de situations sortant de l'ordinaire.



Le SPVQ, avec ses méthodes avant-gardistes, est de plus en plus sollicité pour participer à des émissions ou à des reportages. En 2019, le public a pu découvrir certaines facettes du métier de policier grâce à ces deux projets :

### Volet documentaire de District 31

Dans un volet documentaire de l'émission *District 31* diffusé en avril 2019, Radio-Canada présentait le travail des commandants. Ces derniers jouent un rôle essentiel au sein de la famille policière et le documentaire levait le voile sur cette fonction méconnue du public.

### Le savoir-faire du GTI

TVA Québec a présenté un reportage ayant pour objectif de faire connaître les différentes spécialités de l'Unité du groupe tactique d'intervention (GTI) du SPVQ, la formation des membres de l'Unité et le côté humain derrière l'uniforme.



# L'ANNÉE 2019

## EN QUELQUES FAITS SAILLANTS

12

### SERVICES INTÉGRÉS EN ABUS ET MALTRAITANCE (SIAM)

Les Services intégrés en abus et maltraitance (SIAM) sont regroupés en un lieu unique afin d'intervenir auprès de jeunes âgés entre 0 et 17 ans victimes d'abus physiques, d'abus sexuels ou de manque de soins.

La grande particularité du SIAM réside dans le fait que tous les partenaires travaillent sous un même toit, dans des locaux adaptés aux enfants. Ils accompagnent les jeunes faisant l'objet d'une entente multisectorielle à la suite d'un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) ainsi que leur famille. Cette approche collaborative misant sur la complémentarité des expertises médicales, psychosociales, socio judiciaires et policières permet une prise en charge globale de l'enfant, en lui offrant les soins et les services dont il a besoin sans qu'il n'ait à se déplacer d'un endroit à un autre. Au SIAM, tous les services se déploient autour de l'enfant. En 2019, le SPVQ a fait plus de 194 ententes multisectorielles.

13

### ROBOT LASER

Outre le laboratoire judiciaire, le SPVQ fut le premier corps de police de la province de Québec à faire l'acquisition d'un robot laser. Grâce à des reconstitutions précises en trois dimensions, ce scanner offre aux policiers une nouvelle vision des lieux du crime et une meilleure acuité. Il est également très utile lors des présentations à la cour, car il permet au tribunal de retourner virtuellement sur les scènes de crimes.

Depuis environ un an, cette technologie est mise à profit lors d'enquêtes d'envergure et dans des dossiers de plus grande importance. En 2019, le robot a été utilisé dans 50 dossiers de natures variées (homicides, morts suspectes, tentatives de meurtre, collisions avec accusations criminelles, etc.), ce qui a permis de résoudre de nombreux crimes.







VILLE DE  
QUÉBEC