

PSO 2025

L'excellence en mobilité

Révision des outils de travail des inspecteurs dans le cadre de l'expérience client et employés

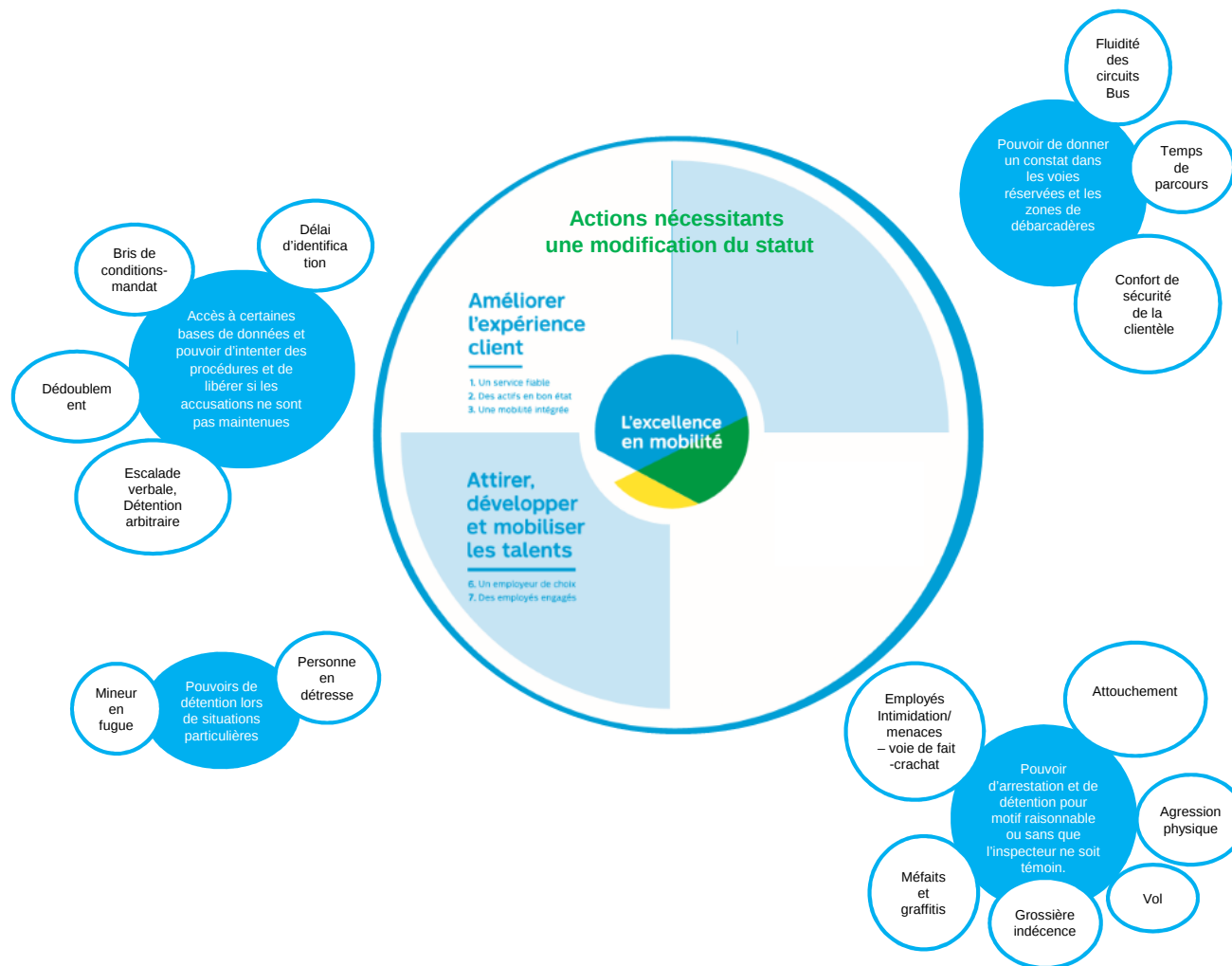
Sûreté et contrôle
CA 6 février 2019



Objectifs

- Présenter les changements proposés au niveau de l'exercice du rôle des inspecteurs afin d'améliorer l'expérience client.
- Présenter les enjeux découlant des changements proposés.
- Obtenir l'orientation du C.A. pour la demande de statut agent de la paix, sans demande d'armes intermédiaires prohibées afin de permettre à la STM de débiter les discussions à l'interne et avec les intervenants concernés afin d'éventuellement modifier les encadrements.

Améliorer l'expérience client et employés



Pouvoirs actuels des inspecteurs

- L'inspecteur, en fonction de la loi sur les sociétés de transport, veille à l'application des règlements de la STM R-036 et R-105.
- L'inspecteur est une personne chargée de l'application de la loi selon le code de procédure pénale.
- L'inspecteur est un fonctionnaire public en fonction du code criminel.
- Il est permis à l'inspecteur d'être en possession d'une arme intermédiaire qui est non prohibée. Dans l'état actuel, seul le bâton télescopique est autorisé.
- L'utilisation de la force est subordonnée à un pouvoir légal d'intervention. (Application de la réglementation en vigueur, R-036, R-105)
- Lors d'utilisation de la force contre un client indésirable, les actions de l'inspecteur sont guidées par le modèle national de l'emploi de la force.

Intervention dans les voies réservées et les zones de débarcadères

En 2017 : 5 237 véhicules bloquant le passage ont été signalés;

Au 30 novembre 2018 : 5 044 signalements

	Actuel	Souhaité
Inspecteur	• Demande au conducteur de dégager la voie réservée ou la zone débarcadère • Si refus du conducteur, appel logé au COS • Appel au SPVM	• Demande au conducteur de dégager la voie réservée ou la zone débarcadère • Si refus du conducteur, pouvoir de donner un constat d'infraction • Aucune poursuite en véhicule • Pouvoir de faire remorquer le cas échéant
SPVM	• Demande au conducteur de dégager la voie réservée ou la zone débarcadère • Donne un constat d'infraction au conducteur fautif • Peut faire remorquer le véhicule le cas échéant	• Statu quo <u>si déjà sur place</u> • Demande au conducteur de dégager la voie réservée ou la zone débarcadère • Donne un constat d'infraction au conducteur fautif • Peut faire remorquer le véhicule le cas échéant

Bénéfices :

- Améliorer la ponctualité du Service Bus
- Mobilisation des inspecteurs
- Amélioration crédibilité du rôle des inspecteurs auprès de la clientèle et des employés

Intervention lorsque l'inspecteur n'est pas témoin d'un délit mineur - attouchements, voies de fait, méfaits, etc ...

En 2018, au 30 novembre :

- 438 signalements d'employés qui rapportent avoir été victime d'agression
- Environ 800 appels initiés en lien avec des délits mineurs (bagarres, voies de fait, menaces, intimidation, actions indécentes, etc.

	Actuel	Souhaité
Inspecteur	• Si l'inspecteur <u>est témoin</u> ou assiste le témoin ou la victime de l'infraction: arrestation, détention et appel au SPVM • Si l'inspecteur <u>n'est pas témoin</u> et malgré un motif raisonnable: appel au SPVM	• Si l'inspecteur <u>est témoin</u> ou assiste le témoin ou la victime de l'infraction: statu quo • Si l'inspecteur <u>n'est pas témoin</u> et s'il y a un motif raisonnable: arrestation, détention et appel au SPVM
SPVM	• SPVM intervient suite à l'appel de l'inspecteur	• SPVM intervient suite à l'appel de l'inspecteur: statu quo

Bénéfices :

- Amélioration du sentiment de sécurité
- Réduction des délais pour la prise en charge et augmentation de la probabilité de résolution des crimes par le SPVM
- Mobilisation des inspecteurs
- Amélioration de la crédibilité du rôle des inspecteurs auprès de la clientèle et des employés et diminue risque réputationnel

Intervention auprès des mineurs en fugue et des personnes en détresse

En 2018, au 30 novembre:

- Environ 50 appels ont été initiés en lien avec des personnes disparues ou en fugue
- Environ 600 appels liés à des interventions auprès de personnes en difficulté

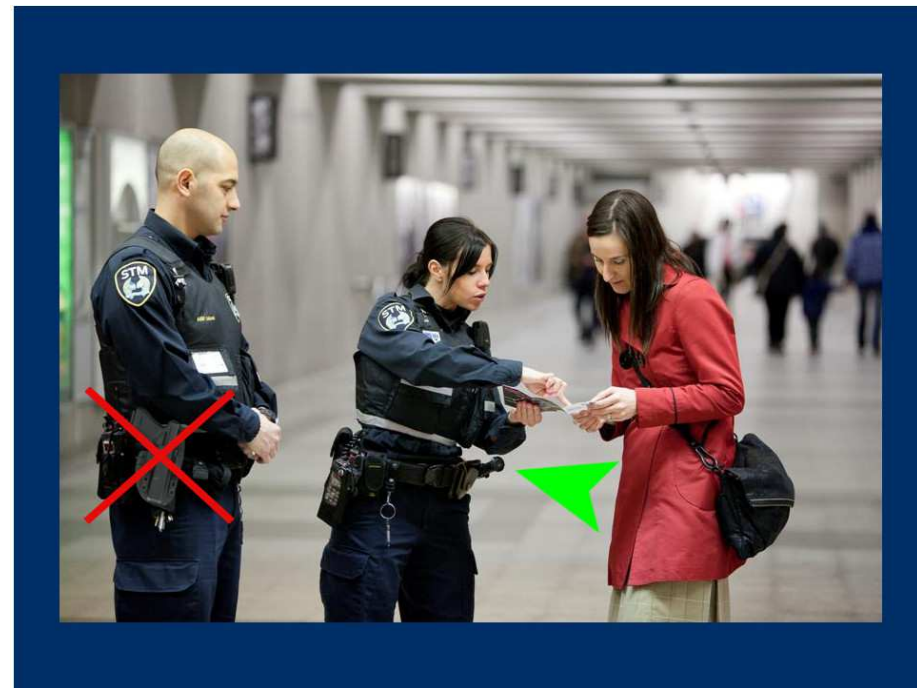
Actuel

Souhaité

Inspecteur	• Aucun pouvoir légal de détention • Stratégie utilisée par les inspecteurs: appel au SPVM et contrôle de titre pour gagner du temps	• Détention et appel au SPVM
SPVM	• SPVM intervient suite à l'appel de l'inspecteur	• SPVM intervient suite à l'appel de l'inspecteur: statu quo
Bénéfices : • Améliorer la sécurité d'exploitation • Mobilisation des inspecteurs • Réduction du risque réputationnel de la STM		

Pouvoir souhaité (constable spécial)

- Idem que pouvoirs actuels.
- Pouvoir intervenir sur les voies réservées et zones d'arrêts bus, et cela en vertu du code de la sécurité routière.
- Obtenir le statut d'agent de la paix en vertu de pouvoirs circonscrits du code criminel en demandant l'interdiction de l'utilisation de l'arme à feu.
- Intervenir sur des infractions passées, commises contre les clients et les employés de la STM.
- Réduire les dédoublements des ressources et accélérer le processus judiciaire de libération des prévenus lors d'identification et d'événements criminel.
- La nomination au titre de constable spécial ne vise pas à suppléer aux tâches policières actuelles.



Enjeux légaux

- Résolution du CA pour désigner un représentant de la STM pour s'adresser au Ministre de la sécurité publique.
- Acte du Ministre de la sécurité publique désignant les inspecteurs.
- Tributaire au code de déontologie policière (agent de la paix).
- Tributaire à l'autorité du bureau d'enquête indépendant (agent de la paix).
- Accès restreint au CRPQ (Centre de renseignements des policiers du Québec).
- Restriction d'arme à feu.

Balisage

	POUVOIR	LIEU	ÉQUIPEMENT
UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL (durée : 2 ans)	• Surveillance • Maintenir l'ordre	Propriétés de l'Université de Montréal	Sans droit à une arme
PALAIS DE JUSTICE (durée : 2 ans)	• Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique • Prévenir le crime et les infractions aux lois et d'en rechercher les auteurs • Contrôler les l'accès des personnes en procédant à des fouilles ou des contrôles de sécurité • Assurer les déplacements sécuritaires des personnes qui lui sont confiées • Assurer le respect des ordonnances et différentes directives • Procéder à des arrestations avec ou sans mandat en vertu du Code criminel, d'une autre loi fédérale ou du Code de procédure pénale • Appliquer le Code criminel, à l'exception des actes criminels qui sont passibles de plus de 5 ans d'emprisonnement sauf parjure, témoignages contradictoires et infractions relatives à la monnaie	Aucune restriction	Aucune restriction
CONTRÔLE ROUTIER (durée : 5 ans)	• Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique • Prévenir le crime et les infractions aux lois et d'en rechercher les auteurs Exclusivement en lien avec : A) La <i>Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales</i> (L.R.C. 1985, c.29 3^e suppl.) B) Les infractions criminelles suivantes : • Conduite avec facultés affaiblies • Conduite dangereuse • Délit de fuite • Omission de s'arrêter lors d'un accident et de fournir de l'aide • Possession et trafic de stupéfiants • Possession et usage d'armes à feu • Menaces, intimidation, harcèlement • Voies de fait, méfaits • Vol, recel • L'utilisation de faux et fraude	Aucune restriction	Sans droit à une arme

Balisage 2015

Sociétés de transport	Statut
Ottawa	Constable spécial
Toronto (TTC)	Constable spécial
Toronto (Go transit)	Constable spécial
Edmonton	Constable spécial
Calgary	Constable spécial et fare inspectors
York	Constable spécial
Mississauga	Constable spécial
Winnipeg	Constable spécial
Vancouver	Policier
AMT (EXO)	Inspecteur / agent de sécurité
STM	Inspecteur

Autres enjeux soulevés

Profilage racial

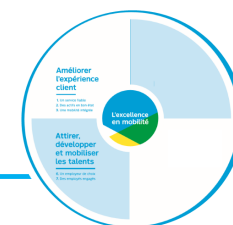
- Pour les années 2003-2013, seulement 3 plaintes sur 25 ont été jugées fondées.
- Aucune plainte depuis 2014.

Application – harcèlement

- Une demande a été adressée à la STM afin de développer une application mobile qui permettrait aux usagers des transports en commun de dénoncer, en temps réel, les gestes de harcèlement.
- La STM tient à souligner qu'un pouvoir d'intervenir dans toutes les situations d'harcèlement et une imputabilité claire à cet effet, auraient un impact positif plus important.
- Les limites actuelles du pouvoir des inspecteurs à intervenir lorsqu'il y a un motif raisonnable de le faire, mais qu'ils n'ont pas été témoins, ne permettent toutefois pas de prendre charge.

Impacts du statu quo sur le service à la clientèle et l'image de l'entreprise

- Augmentation des situations où l'inspecteur ne peut intervenir
- L'intervention sur les voies réservées sera à la discrétion des inspecteurs
- Augmentation du risque d'escalade verbale lors de l'identification
- Attroupement lors d'incidents a/c nombre ressources requises
- Difficulté accrue à mobiliser les inspecteurs – qualité de service offert versus mobilisation
- Augmentation du risque potentiel de poursuite
- Dédoublement de tâches
- Augmentation du risque réputationnel



Certaines cibles d'excellence en expérience client du PSO-2025 seront difficiles voire inatteignables

Prochaines étapes

- Consulter les inspecteurs
- Constituer un groupe de travail pour établir le plan d'action de la démarche en ciblant les intervenants à rencontrer
- Présenter au CODIR et au CA de la STM le plan de travail

Annexe

Code de déontologie

- Détermine les [devoirs et les normes de conduite](#) des policiers, des agents de protection de la faune, des constables spéciaux, des contrôleurs routiers et des enquêteurs de l'UPAC dans leurs rapports avec le public dans l'exercice de leurs fonctions. Il traite notamment des abus d'autorité, de l'obligation d'agir avec impartialité et probité et du respect des droits des personnes arrêtées ou placées sous garde. Dans l'éventualité où les inspecteurs agissent à titre d'agent de la paix ils seront assujettis au Code.

Bureau d'enquête indépendant (BEI)

- Il est institué par la Loi sur la police, et a pour mission de mener des enquêtes lorsqu'une personne, autre qu'un policier en service, décède, subit une blessure grave ou est blessée par une arme à feu utilisée par un policier, lors d'une intervention policière ou lors de sa détention par un corps de police. Il enquête également toute allégation relative à une infraction à caractère sexuel commise par un policier en service. Dans l'éventualité où les inspecteurs agissent à titre d'agent de la paix ils seront assujettis au bureau.