



Présentation du progrès à la Commission de la sécurité publique

**PLAN D'ACTION**  
pour rassurer et améliorer  
le lien de confiance des  
citoyens envers le SPVM

16 juin 2017

Montréal 

## Introduction

Voici un ensemble de mesures pour arriver à rassurer la population. Nos actions sont concrètes. Elles s'appliquent d'abord à l'interne, entre autres par :

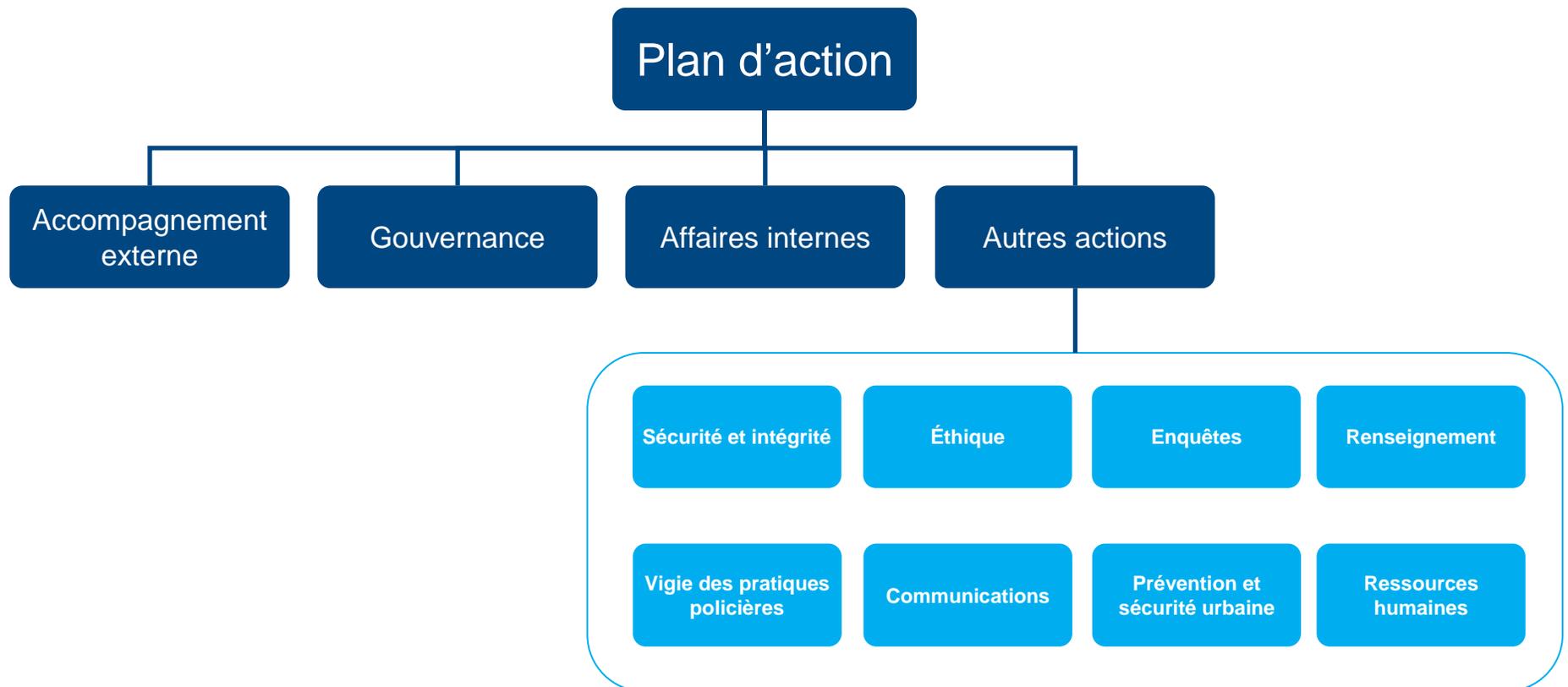
- La transformation de la **culture** policière au SPVM;
- Le renforcement de la **gouvernance**;
- La consolidation de la **structure** organisationnelle.

De ces mesures ressortiront des gains pour la population. Il en résultera une plus grande **légitimité** du travail policier qui contribuera à améliorer le lien de **confiance** des citoyens et à les rassurer sur notre **intégrité**.

## Retour sur les objectifs du plan d'action

- ❑ Identifier les **actions** individuelles et collectives dans l'environnement de travail qui contribuent de manière négative ou positive à la **poursuite adéquate des activités d'enquête**;
- ❑ Poser un regard plus analytique sur les **processus de gestion en général** au sein de l'organisation afin de mieux cerner les **enjeux de gouvernance et de culture**;
- ❑ Opérer les changements organisationnels nécessaires à la **cohérence et l'efficacité** de la livraison des services policiers.

## Retour sur la structure du plan d'action



## Reddition de comptes et communications

### SPVM

Équipe et structure de suivi en place pour assurer le **bon déroulement des travaux**.

### MSP / CSP

Reddition de comptes au ministère de la Sécurité publique (MSP) et à la Commission de la sécurité publique (CSP) ayant pour but de **présenter le progrès réalisé** dans la mise en œuvre du plan.

### Réseau de la sécurité

Mise en œuvre du Réseau de la sécurité afin **d'informer les partenaires et le public** du progrès et ainsi leur démontrer la **volonté** de l'organisation à vouloir se transformer.

## Vue d'ensemble du statut des activités

	Au 31 mars 2017	Au 16 juin 2017
 <b>Complété</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
 <b>En cours</b>	<b>12</b>	<b>23</b>
 <b>En préparation</b>	<b>18</b>	<b>4</b>

# Accompagnement externe

## **1 - Procéder à un diagnostic ciblé en éthique sur la régularisation des comportements.**



En cours

### État d'avancement

---

- La première étape était d'effectuer des démarches auprès d'une chaire universitaire en éthique pour lui confier le mandat d'analyser la régulation des comportements à risque au sein de notre organisation;
- Cette dernière procédera ensuite à un diagnostic, puis formulera des recommandations.

Fin planifiée : -

Fin révisée : à déterminer

# Gouvernance

## **2 - Réviser la structure organisationnelle pour instaurer un modèle de leadership collaboratif entre les divisions et les unités corporatives.**



### **Principales étapes / activités**

---

- Les assistants-directeurs ont été centralisés au Quartier général au sein d'une même équipe de gestion;
- Certaines unités du Service des enquêtes spécialisées ont été repositionnées à la Direction des services corporatifs;
- La Division du renseignement a été repositionnée directement sous la gouverne de la Direction des opérations;
- Un poste de coordonnateur enquête a été créé pour un meilleur arrimage des dossiers entre les divisions;
- La Direction stratégique a été créée.

### **Atteinte des objectifs / gains réalisés**

---

- Cette révision a permis une meilleure collaboration entre les divisions et les unités corporatives;
- Elle a également engendré une meilleure cohérence dans la manière de livrer nos services entre unités.

**Fin planifiée** : janvier 2016

**Fin réelle** : janvier 2016

### **3 - Poursuivre les travaux de la modernisation de l'offre de service. Cette modernisation s'inscrit comme une activité importante du Plan stratégique 2020.**



En cours

#### État d'avancement

---

- Agenda de vigilance : Afin de rester à l'affût des grands enjeux de la criminalité (lutte au terrorisme, cyberenquête, etc.), le SPVM prévoit embaucher 55 personnes dont 34 policiers et 21 civils. Jusqu'ici, 50 des 55 postes prévus sont en processus d'embauche (**fin en septembre 2017**);
- Modernisation du renseignement : Le SPVM étudie actuellement une façon améliorée d'analyser le renseignement en matière criminelle. Cette proposition sera présentée au comité de direction pour approbation prochainement (**fin en juin 2018**);
- Accompagnement en sécurité et pratiques professionnelles : Un guide d'accompagnement pour l'identification des comportements à risque du personnel policier et civil et leur prise en charge a été réalisé et la diffusion auprès de 738 employés est en planification (relié à l'activité 19 du présent plan d'action) (**fin en décembre 2018**);
- Système de valorisation et de reconnaissance : Une analyse comparative et une consultation des employés sont en cours de réalisation afin d'établir les pratiques souhaitées dans l'organisation en matière de reconnaissance du personnel (**fin en juin 2017**).

#### **4.1 - Évaluer la faisabilité d'unir sous une même division la Section des affaires internes, la Division de la sécurité et de l'intégrité et le Module de l'éthique, et ce, avec le soutien du Programme d'aide aux employés (PAE) et du Programme d'aide aux policiers et policières (PAPP) (implanter la médiation par l'éthique dans notre organisation);**



##### **Objectifs**

---

- Évaluer la responsabilité de chaque unité dans la régulation des comportements du personnel policier et civil au SPVM;
- Évaluer, à la suite d'une analyse, comment ces façons de faire peuvent être unifiées;
- Formuler des recommandations quant aux changements dans la structure ou dans les façons de faire, le cas échéant.

## **4.2 - Croiser les données provenant de différentes sources afin de mieux connaître, comprendre et intervenir auprès du personnel présentant des comportements problématiques ou à risque de l'être.**



### **Objectifs**

---

- Améliorer les pratiques policières qui génèrent des plaintes de la part des citoyens, des gestionnaires ou des collègues par la production de données concluantes;
- Évaluer la faisabilité d'exploiter chaque donnée;
- Analyser les données selon une grille de comportements ou de pratiques policières;
- Obtenir un portrait global de la situation en croisant les données.

## **5 - Mettre en place un plan de communication qui vise à faire connaître les activités réalisées au présent plan visant à améliorer le lien de confiance des citoyens envers le SPVM et à augmenter le sentiment d'appartenance du personnel.**



### **Principales étapes / activités**

---

- Ce plan est basé sur la communication publique incluant :
  - La présentation des activités en séance publique à la CSP;
  - L'utilisation des relations médias et des réseaux sociaux;
  - La publication d'une lettre dans les journaux et sur notre site Internet;
  - Une tournée auprès des groupes de citoyens dans les quartiers et des partenaires;
- La communication interne fait aussi partie du plan de communication.

### **Atteinte des objectifs / gains réalisés**

---

- Permettre au SPVM, par l'utilisation de tous ces canaux de communication, de rejoindre l'ensemble des citoyens;
- Assurer une meilleure compréhension du travail effectué par le SPVM;
- Renforcer la confiance des citoyens envers notre organisation par une communication efficace et transparente.

**Fin planifiée** : mai 2017

**Fin réelle** : juin 2017

## **6 - Développer un mode de gestion supportant plutôt qu'encadrant par le biais de différents outils (ex. cahier de gestion, site intranet pour supporter les cadres, etc.)**



En cours

### État d'avancement

- Cette activité consiste à mettre en place un accompagnement des cadres dans la préparation de leurs objectifs de performance afin de favoriser la cohérence de leurs efforts vers l'atteinte des objectifs organisationnels;
- À cet égard, des ateliers de soutien ont été réalisés afin d'arrimer leurs évaluations de performance au plan stratégique 2020;
- Un programme de mentorat destiné aux cadres intermédiaires (commandants, inspecteurs, inspecteurs-chefs) est également en cours de développement.

**Fin planifiée** : en continu

**Fin révisée** : décembre 2017

# Affaires internes

## **7 - Transférer les dossiers d'enquêtes spéciales impliquant trois ex-policiers du SPVM à la Sûreté du Québec.**



### **Principales étapes / activités**

---

- En date du 7 mars 2017, les trois dossiers avaient été transmis.

### **Atteinte des objectifs / gains réalisés**

---

- Le transfert de ces dossiers s'est fait dans une optique de transparence afin d'assurer l'indépendance des enquêtes.
- Ce transfert confère l'objectivité attendue dans ces enquêtes et contribue à rassurer le citoyen.

**Fin planifiée** : février 2017

**Fin réelle** : mars 2017

## **8 - Transférer tous les dossiers d'enquêtes spéciales à la Sûreté du Québec à la suite de l'annonce par le ministre de la création d'une équipe mixte d'enquête ainsi que la nomination d'un commissaire.**



### Principales étapes / activités

- En date du 29 mai 2017, tous les dossiers d'enquêtes spéciales, de discipline et d'informations criminelles (2010 à 2017) ont été transférés à l'équipe mixte.

### Atteinte des objectifs / gains réalisés

- Tout comme au point précédent, le transfert de ces dossiers s'est fait dans une optique de transparence afin d'assurer l'indépendance des enquêtes.
- Ce transfert confère l'objectivité attendue dans ces enquêtes et contribue à rassurer le citoyen.

Fin planifiée : février 2017

Fin réelle : mai 2017

## **9 - Étalonner les pratiques d'enquête interne à partir d'un sondage dans le réseau de l'Association canadienne des chefs de police pour les services de police canadiens.**



En cours

### État d'avancement

---

- Différentes équipes internes sont impliquées dans le cadre de cette activité;
- La méthode retenue consistera à effectuer un étalonnage des pratiques d'enquête interne auprès des autres corps policiers par le biais d'un sondage;
- Les besoins ont été identifiés et le questionnaire a été développé et sera envoyé sous peu à l'Association canadienne des chefs de police;
- Ces démarches se font en vue d'assurer la rigueur des enquêtes internes;
- L'objectif est d'assurer le professionnalisme et l'intégrité des policiers dans leurs interventions auprès des citoyens;
- Nous tiendrons compte du rapport du Commissaire Michel Bouchard.

**Fin planifiée** : décembre 2017

**Fin révisée** : décembre 2017

## **10 - Analyser la structure de la Division des affaires internes et réviser les besoins en ressources humaines et les compétences requises par fonction.**

 En préparation

### **Objectifs**

---

- Dans le cadre de cette activité, nous verrons à :
  - Ajouter la fonction de contrôleur en enquête;
  - Revoir le processus de sélection des enquêteurs et à élaborer un plan pour les recruter;
  - Mettre en œuvre un plan de développement professionnel des enquêteurs;
  - Limiter le mandat des enquêteurs de la Division des affaires internes à 2 ans.
- Nous allons aussi tenir compte des travaux de la Commission Chamberland et du rapport du Commissaire Michel Bouchard.

**Fin planifiée** : décembre 2017

**Fin révisée** : en fonction des travaux externes

## **11 - Réviser les politiques, les processus et les procédures d'enquête interne et d'enquête spéciale ainsi que tous les outils disponibles.**



En cours

### **État d'avancement**

---

- Des procédures propres aux Affaires internes ont déjà été identifiées afin d'être modifiées;
- Un exercice d'étalonnage sera réalisé pour s'appuyer sur les meilleures pratiques;
- Nous tiendrons compte des recommandations du rapport de Me Bouchard et du dépôt du rapport de la Commission Chamberland prévu en mars 2018.

**Fin planifiée** : juillet 2017

**Fin révisée** : avril 2018

## **12 - Implanter un comité de suivi des dossiers visant une gestion transparente des plaintes.**



En cours

### État d'avancement

- Cette activité vise la gestion transparente des plaintes et des dossiers ouverts aux enquêtes internes;
- La création de ce comité de suivi est actuellement en cours de réalisation;
- Des rencontres hebdomadaires serviront à suivre l'évolution de l'ensemble des dossiers.

Fin planifiée : juin 2017

Fin révisée : juin 2017

### **13 - Planter le programme de supervision directe développé par une firme externe visant à améliorer la performance de gestion de tous les niveaux.**



#### **Principales étapes / activités**

---

- La supervision directe est un mode de planification et de suivi systématique du travail du personnel;
- Ce mode de gestion a été implanté aux Affaires internes comme ailleurs au SPVM.

#### **Atteinte des objectifs / gains réalisés**

---

- Cette activité a permis d'améliorer la rigueur de gestion dans les unités d'enquête, dont le délai de traitement des plaintes et la répartition de la charge de travail;
- L'identification des besoins de formation en est aussi facilitée.

**Fin planifiée** : mars 2017

**Fin réelle** : mai 2017

## **14 - Réviser le code de discipline qui ne tient plus compte de la réalité d'aujourd'hui.**



En cours

### **État d'avancement**

---

- La dernière révision du code de discipline a été faite en 2015;
- Nous estimons pertinent de procéder à une révision afin de déterminer quels articles doivent être modifiés, le cas échéant.
- Nous tiendrons également compte de l'étalonnage;
- Si des changements sont apportés, ils doivent être entérinés par différents paliers administratifs internes et externes.

Rappelons que le code de discipline des policiers est un des outils utilisés pour assurer un comportement empreint de respect et d'intégrité.

**Fin planifiée** : avril 2018

**Fin révisée** : avril 2018

## **15 - Préparer un plan de communication afin de faire connaître tous les aspects des activités réalisées dans ce présent volet des enquêtes internes.**



### **Objectifs**

---

- Faire connaître les changements réalisés aux Affaires internes et leurs impacts anticipés sur la culture organisationnelle.

# Autres actions

## Sécurité et intégrité

## **16 - Mettre en place le Module d'intervention et de soutien aux employés pour identifier, prévenir et intervenir sur les comportements à risque et soutenir le personnel.**



### Principales étapes / activités

- Le volet éthique et le suivi des comportements inappropriés ont été intégrés à l'intérieur de la Division de la sécurité et de l'intégrité;
- Le module a été mis en place;
- Une offre de service et un plan des ressources humaines, matérielles et financières ont été préparés;
- Depuis sa mise en place, le module a développé plusieurs partenariats à l'interne (éthique, ressources humaines, formation, etc.) afin de mieux accompagner les employés;
- Plusieurs partenaires du milieu policier sont grandement intéressés par cette initiative propre au SPVM.

### Atteinte des objectifs / gains réalisés

- La création de ce module s'est traduit par une meilleure prévention, identification et prise en charge des comportements à risque dans le but de veiller à la sécurité du personnel, de l'organisation et des citoyens.

**Fin planifiée** : octobre 2014

**Fin réelle** : octobre 2014

## **17 - Mettre en place un processus d'autorisation, à l'embauche, permettant au SPVM d'enquêter l'employé de nouveau tous les 5 ans (postes sensibles) ou tous les 10 ans (autres postes)**



### **Principales étapes / activités**

---

- Les formulaires d'enquête administrative (postes sensibles et autres postes) ont été révisés;
- Ces nouvelles procédures ont été mises en application;
- Le personnel nouvellement embauché ou celui qui accède à des postes sensibles sont informés des processus d'enquêtes administratives.

### **Atteinte des objectifs / gains réalisés**

---

- La culture de sécurité est un aspect important qui contribue au lien de confiance entre les citoyens et le SPVM;
- Dans ce contexte, la mise en place de cette mesure permet de sensibiliser le personnel sur l'importance de la sécurité de l'information.

**Fin planifiée** : janvier 2015

**Fin réelle** : février 2015

## **18 - Procéder à une révision des postes sensibles tous les deux ans et prévoir un niveau d'enquête qui correspond au niveau de sensibilité de la fonction.**



En cours

### État d'avancement

- À l'automne 2014, une liste des postes jugés sensibles a été établie afin de déterminer lesquels doivent être enquêtés de façon plus fréquente;
- La liste des postes sensibles est actuellement en révision en fonction d'une grille de critères.

Fin planifiée : juin 2017

Fin révisée : septembre 2017

## **19 - Planter le guide d'accompagnement pour l'identification des comportements à risque et leur prise en charge.**



En cours

### **État d'avancement**

---

- Ce guide s'adresse aux superviseurs et aux gestionnaires en leur offrant un soutien dans la prise en charge des comportements à risque chez l'ensemble du personnel (policiers et civils);
- Le guide d'accompagnement est actuellement en cours de finalisation et de validation;
- Sa diffusion se fera en quatre phases s'étendant de septembre 2017 à octobre 2018 auprès de 738 employés.

**Fin planifiée** : décembre 2017

**Fin révisée** : décembre 2018

# Autres actions

## Éthique

## **20 - Poursuivre les travaux entrepris par le Module éthique en vue de comprendre les écarts de comportements et les valeurs pour pouvoir agir (gestion des sources).**



En cours

### État d'avancement

---

- Dans cette activité, le terme « éthique » s'applique spécifiquement à la gestion des sources;
- Des séances de formation sur la gestion des sources ont été élaborées et adaptées à la réalité et aux enjeux relatifs au contrôle d'informateurs;
- La diffusion de ces séances de formation est actuellement en cours auprès de 192 employés;
- Une séance de sensibilisation destinée à l'ensemble des 4600 policiers sera également disponible.

Fin planifiée : -

Fin révisée : juin 2017

## **21 - Mettre en ligne le site intranet de l'éthique (informations, exemples, références, foire aux questions).**



En cours

### État d'avancement

---

- Dans ce cas-ci, il est question de l'éthique du personnel au travail de manière générale.
- Nous travaillons actuellement à créer le volet « éthique » sur le site intranet du SPVM;
- Des recherches sont également effectuées afin de rassembler tout le matériel développé jusqu'ici en éthique afin de le déposer sur l'intranet;
- Le tout sera bonifié grâce à l'accompagnement externe que nous irons chercher dans le domaine de l'éthique.

**Fin planifiée** : juin 2017

**Fin révisée** : septembre 2017

# Autres actions

## Enquêtes

## **22 - Mettre en place des services partagés d'enquêtes qui visent à assurer une cohérence et une meilleure coordination des priorités et activités d'enquête.**



### **Principales étapes / activités**

---

- Les agents d'intervention jeunesse et les enquêteurs PDQ ont été transférés vers les divisions régionales;
- Les activités de la moralité ont été regroupées;
- Les modules « crimes de violence » et « enquêtes par projet » ont été créés.

### **Atteinte des objectifs / gains réalisés**

---

- Ces changements donnent de la flexibilité dans l'utilisation des ressources policières grâce à la polyvalence des équipes;
- Le partage d'expertise entre enquêteurs et la mise à niveau des connaissances est bénéfique pour la gestion des enquêtes;
- Il en a résulté des gains en efficacité et en efficience grâce à la révision des horaires et au comblement des postes prévus.

**Fin planifiée** : septembre 2016

**Fin réelle** : septembre 2016

## 23 - Mettre en place la supervision directe aux enquêtes.



En cours

### État d'avancement

---

- La supervision directe est un mode de planification et de suivi systémique du travail du personnel;
- Entre 2014 et 2016, elle a été déployée dans les centres d'enquêtes des divisions;
- En 2016, elle a été déployée au Service des enquêtes spécialisées;
- En 2017, elle a été déployée aux Affaires internes;
- Il faut maintenant terminer l'évaluation des processus du Service des enquêtes spécialisées en lien avec cette implantation et s'assurer de sa pérennité.

**Fin planifiée** : décembre 2017

**Fin révisée** : décembre 2017

## **24 - Mettre en place des mesures afin que les gestionnaires soient informés des cas de parjure par leur personnel et en faire le suivi qui s'impose.**



En cours

### **État d'avancement**

---

- Une exploration des pratiques en matière de dénonciation d'allégation de parjure par le système judiciaire est actuellement en cours de réalisation;
- À la lumière des informations recueillies, nos pratiques seront uniformisées avec nos partenaires de justice;
- Les gestionnaires des policiers visés par ce type d'allégation seront rapidement informés de ces situations;
- Le processus à suivre lorsque ces situations se présentent seront communiquées à l'ensemble des cadres et du personnel policier.

**Fin planifiée** : décembre 2017

**Fin révisée** : décembre 2017

## **25 - Développer des moyens de détecter et de dénoncer des situations de fabrication de la preuve par une gestion proactive (supervision directe).**



En cours

### État d'avancement

- Un nouveau poste, celui de coordonnateur aux enquêtes, a été mis en place afin de standardiser les pratiques et d'assurer un suivi rigoureux de la qualité des dossiers d'enquêtes;
- Une prochaine étape consistera à établir un calendrier des rencontres mensuelles avec les commandants des divisions pour assurer un accompagnement constant.

Fin planifiée : décembre 2017

Fin révisée : décembre 2017

**26 - Mettre en place une procédure afin que l'interception des communications d'un avocat, notaire, juge, élu ou journaliste fasse l'objet d'un rapport immédiat au Directeur du SPVM.**



En cours

**État d'avancement**

---

- Actuellement, l'encadrement de ce genre de situation est prévue dans la note de service émise par le SPVM en novembre 2016;
- Lorsque ces situations se présentent, le directeur est immédiatement informé;
- Une procédure officielle pour ces situations est en préparation;
- Nous tiendrons compte du rapport de la Commission Chamberland prévu en mars 2018.

Fin planifiée : décembre 2017

Fin révisée : juin 2018

## **27 - Mettre en place l'outil de suivi du traitement des événements enquêtés afin d'informer le citoyen de l'évolution de son dossier à chaque étape (tracking).**



### **Principales étapes / activités**

---

- Le terme « tracking » doit être compris dans le sens de suivi des dossiers de plaintes;
- Nous avons créé un outil informatique interne qui regroupe toute l'information pertinente que nous envoyons par courriel aux plaignants afin de les tenir informés de l'avancement de leurs dossiers.

### **Atteinte des objectifs / gains réalisés**

---

- Le citoyen bénéficie d'une meilleure expérience client;
- Les plaignants sont plus rapidement, fréquemment et facilement rejoints.

**Fin planifiée** : avril 2016

**Fin réelle** : mars 2016

# Autres actions

## Renseignement

## **28 - Réviser l'application du processus complet de la gestion des contrôleurs de source à tous les niveaux.**



En cours

### État d'avancement

- La procédure concernant le contrôle des sources (informateurs) a été révisée en septembre 2016;
- Nous implantons actuellement une nouvelle base de données afin de mieux gérer les sources;
- D'autres changements au niveau des processus doivent être apportés afin de s'arrimer avec l'arrivée de la nouvelle base de données.

Fin planifiée : juin 2017

Fin révisée : mai 2018

# Autres actions

## Vigie des pratiques policières

**29 - Mettre en place un mécanisme de réception et traitement de plaintes du personnel sur les politiques, les pratiques et les systèmes de gestion de l'organisation à l'interne et pour des comportements qui visent à questionner l'autorité policière pendant l'exercice de leur fonction à la suite des événements actuels décrits dans les médias.**



En cours

### État d'avancement

---

- Un mécanisme de suivi est en place afin de suivre les demandes de modification au Manuel de fonctionnement de l'organisation (pratiques policières);
- La prochaine étape consistera à mettre en place un mécanisme de transmission des cas de dysfonctionnements à la direction concernée.

## **30 - Mettre sur pied un comité qui aura le mandat de réviser le processus de traitement de l'information confidentielle et secrète.**



En préparation

### **Objectifs**

---

- Mettre sur pied un comité pour réviser le processus de traitement de l'information dans le but d'établir la classification, la sécurisation et l'encadrement des documents tant imprimés que sur support informatique.

Remarque : il s'agit non seulement d'une question de sécurité de l'information, mais également d'une question de sécurité des individus et de confiance de la population.

**Fin planifiée** : décembre 2017

**Fin révisée** : décembre 2017

# Autres actions

## Communications

## **31 - Changer la gouvernance du Service des communications pour relever de la Direction du service.**



### **Principales étapes / activités**

---

- Un diagnostic des enjeux a été réalisé en lien avec la structure de gouvernance de cette unité;
- Nous avons ensuite effectué une évaluation comparative des structures de gouvernance au sein d'organisations publiques et privées;
- Une réflexion sur les meilleures pratiques et sur la nouvelle structure a également été réalisée;
- Enfin, la nouvelle structure a été mise en place.

### **Atteinte des objectifs / gains réalisés**

---

- Le Service des communications est rapidement informé des impacts médiatiques pour l'organisation en siégeant au Comité de direction;
- Le processus d'approbation est simplifié et accéléré en réduisant le nombre de paliers décisionnels;
- L'équipe a un meilleur accès à la vision de la Direction.

**Fin planifiée** : mai 2016

**Fin réelle** : juin 2016

## **32 - Réviser la structure du Service des communications et procéder à l'embauche du directeur des communications et du chef de section.**



En cours

### État d'avancement

---

- À la suite d'une évaluation, nous avons affiché les deux postes;
- Le processus de sélection suit son cours.

Fin planifiée : juin 2017

Fin révisée : automne 2017

# Autres actions

## Prévention et sécurité urbaine

### **33 - Créer et utiliser le réseau de la sécurité afin de rassurer la population, les partenaires et les employés et poursuivre l'application de l'approche citoyens.**



En cours

#### **État d'avancement**

---

- Le Réseau de sécurité est constitué de trois niveaux :
  1. Il est formé de groupes locaux de citoyens qui échangent sur leurs attentes et leurs préoccupations avec les chefs des différents postes de quartier;
  2. Chacune des quatre divisions apporte son soutien aux postes de quartier dans le but de répondre à ses préoccupations et à ses attentes. À l'heure actuelle, une division a formé son comité divisionnaire. D'ici la formation de leurs comités, les autres divisions assurent un soutien par leurs rencontres périodiques;
  3. Un comité de suivi sera créé au niveau corporatif afin d'assurer la cohésion du travail en matière de relation avec les citoyens.
- Le Réseau de la sécurité sera très sollicité pour faire circuler l'information aux citoyens afin de communiquer le progrès du présent plan d'action à compter de septembre.

Fin planifiée : avril 2017

Fin révisée : décembre 2017

## **34 - Évaluer la performance du Bureau du service aux citoyens (BSC) et donner suite aux recommandations du rapport d'évaluation.**



En cours

### **État d'avancement**

---

- Le Bureau du service aux citoyens (BSC) est le point de chute où se retrouvent toutes les demandes d'information, les questions ou les plaintes qui concernent le SPVM;
- Nous avons évalué la performance du BSC en juin 2016 et il en ressort:
  - 3 points à améliorer, dont 1 est réalisé;
  - 3 recommandations, dont 2 sont réalisées;
- Nous mettons actuellement en place les recommandations afin d'assurer une meilleure utilisation des données et ainsi améliorer le service aux citoyens;
- Une réflexion est en cours entourant un éventuel arrimage entre le Bureau du service aux citoyens et le Bureau d'appréciation par les citoyens (BAC) afin d'améliorer la détection des comportements inappropriés.

**Fin planifiée** : avril 2017

**Fin révisée** : décembre 2017

# Autres actions

## Ressources humaines

### **35 - Assurer la transparence de comblement des fonctions spécifiques par la mise en place d'examens écrits comportant un volet intégrité et éthique et par le respect de l'ensemble des pré-requis nécessaires à la fonction.**



En cours

#### **État d'avancement**

---

- Faisant suite à l'analyse d'experts en ressources humaines, nous concluons qu'il n'est pas possible d'évaluer l'éthique d'un individu au moyen d'un examen écrit. Par ailleurs, une analyse plus exhaustive est entamée afin d'identifier toute les fonctions exigeant le cours préalable en éthique;
- Dans le but de respecter l'ensemble des préalables, d'autres mesures sont présentement appliquées au SPVM :
  - test psychométrique évaluant les attitudes et les comportements d'inconduites;
  - enquêtes d'accréditation pour les fonctions sensibles;
  - cours préalables en éthique pour certaines fonctions.

Fin planifiée : septembre 2017

Fin révisée : septembre 2017

## **36 - Mettre en place des moyens favorisant une collaboration accrue avec le syndicat des policiers et policières du SPVM.**



En cours

### **État d'avancement**

---

- Il y a eu reprise des réunions du Comité de relations de travail (CRT) en collaboration avec la partie syndicale qui se réunit périodiquement afin d'échanger et de prévenir les mésententes et la judiciarisation des litiges.
- Remarque : il s'agit d'une mesure en lien avec l'état des négociations de la convention collective.

**Fin planifiée** : juillet 2017

**Fin révisée** : décembre 2017

### **37 - Mettre en place un plan de relève afin d'optimiser le processus d'identification de la relève au niveau des cadres et ainsi diminuer la subjectivité des choix.**



#### **Principales étapes / activités**

---

1. Gestion de la performance
2. Revue des talents
3. Firme
4. Ateliers avec les assistants-directeurs
5. Comité de direction

#### **Atteinte des objectifs / gains réalisés**

---

- Assurer la présence d'une relève qui aura les qualifications requises pour les postes de gestion.

Fin planifiée : mai 2016

Fin réelle : décembre 2016

**38 - Développer les gestionnaires afin qu'ils acquièrent des habiletés, tant en gestion à la gendarmerie qu'en gestion aux enquêtes, pour optimiser les besoins de l'organisation.**



En cours

### État d'avancement

- Cette activité a pour but de décloisonner le milieu des enquêtes et le milieu de la gendarmerie afin de mieux servir les besoins opérationnels;
- En 2016, le Service des ressources humaines a développé un processus de sélection pour évaluer les compétences de gestion indépendamment du domaine d'expertise (gendarmerie et enquêtes);
- Nous avons complété les présentations auprès de toutes les divisions qui ont présentement des candidats potentiels et qui désirent faire leur carrière comme cadres.

Fin planifiée : en continu

Fin révisée : juillet 2017

## Conclusion

- ❑ S'appuyant sur une transformation de la **culture**, de la **gouvernance** et de la **structure** du SPVM, ces mesures forment un tout qui agira positivement sur la **confiance** des citoyens envers le SPVM;
- ❑ La confiance donne toute la **légitimité** aux interventions policières dans les quartiers, dans un climat **sécuritaire** pour la population et les policiers;
- ❑ La confiance c'est le point de départ qui permet le **dialogue** et ouvre la porte aux actions de **prévention** de la criminalité;
- ❑ Les actions à réaliser sont **claires**;
- ❑ Mon équipe est **mobilisée** pour la réalisation de ce plan;
- ❑ **Mon organisation en sortira gagnante et les citoyens aussi.**

## **Période de questions**

Nous vous invitons également à nous faire part  
de vos questions et commentaires via l'adresse  
courriel suivante :

[commentaires@spvm.qc.ca](mailto:commentaires@spvm.qc.ca)



# Merci

**PLAN D'ACTION**  
pour rassurer et améliorer  
le lien de confiance des  
citoyens envers le SPVM