

# PLAN D'AFFAIRES 2020 / 2022



**POLICE  
TERREBONNE**

TERREBONNE  
SAINTE-ANNE-DES-PLAINES  
BOIS-DES-FILION





Réalisé par l'équipe de direction

**Service de police**

491, boulevard des Seigneurs  
Terrebonne (Québec) J6W 1T5



Appuyé par la **Direction générale**

**Hôtel de ville de Terrebonne**

775, rue Saint-Jean-Baptiste  
Terrebonne (Québec) J6W 1B5

La forme masculine utilisée dans ce document désigne tout aussi bien les femmes que les hommes.

# MOT DU DIRECTEUR

Ce Plan d'affaires 2020-2022 est élaboré alors que le monde actuel est en constante mouvance. Depuis déjà quelques années, Terrebonne vit une période de développement social, économique et environnemental important et, début 2019, la Direction générale de la Ville de Terrebonne a clairement énoncé sa volonté d'améliorer l'efficacité et l'efficience de toutes les directions qui la composent, avec pour ambition de devenir une organisation innovante et agile, qui s'adapte à son environnement en perpétuel changement.

Devant l'augmentation de la population active, corrélée à des attentes et à des besoins grandissants de la part de ses citoyens envers l'administration municipale, le Service de police intermunicipal de Terrebonne/Sainte-Anne-des-Plaines/Bois-des-Filion entend assurer une contribution pleine et entière à cet ambitieux élan de changement.

Afin de garantir notre pérennité, ce plan d'affaires résulte non seulement du travail collectif des membres de l'équipe de direction du Service de police, mais également des nombreuses consultations auprès des employés policiers et civils qui composent notre organisation. Arrimé aux enjeux et orientations du Plan stratégique 2017-2021 du ministère de la Sécurité publique du Québec<sup>1</sup>, toujours dans l'optique d'une amélioration continue des services offerts aux citoyens que nous servons, ce plan d'affaires se veut un instrument de gouvernance dynamique alliant priorités et engagements quant aux grandes orientations qui guideront nos efforts et actions pour garantir à nos citoyens un environnement toujours plus sécuritaire.

Avec la contribution des divers partenaires et la volonté de chacun de se dépasser, notre objectif de toujours servir au mieux notre communauté ne s'en verra que consolidé. Cela dit, même avec la meilleure volonté du monde, la confiance des citoyens envers notre Service de police est essentielle à notre mission et c'est pourquoi nous nous engageons, comme par le passé, à toujours faire preuve de transparence, de professionnalisme et de dévouement. Dès lors, nous vous invitons à suivre la progression de notre plan d'affaires à travers les diverses publications en ligne qui en découleront.

Pour parvenir à maintenir des standards élevés de services à sa communauté, le Service de police intermunicipal de Terrebonne/Sainte-Anne-des-Plaines/Bois-des-Filion continuera d'assumer pleinement sa mission en plus d'être une organisation performante axée sur la révision périodique de ses pratiques, l'optimisation et le développement des ressources matérielles, informationnelles et humaines à sa disposition.

« (...) la confiance de la population à l'égard des services policiers est l'assise sur laquelle repose la légitimité de la police (...) <sup>2</sup>. »

Pour conclure, ce plan d'affaires ambitieux se veut un message fort lancé à la communauté sur la volonté de notre Service de police de s'améliorer de façon continue, mais marque également la constance des efforts collectifs déployés depuis déjà quelques années par l'ensemble du personnel qui le compose pour faire de notre Service de police une organisation exemplaire à laquelle nous sommes tous fiers d'appartenir.



**MARC BRISSON**  
Directeur

1. <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/securete-publique/publications/plan-strategique-2017-2021-du-ministere-de-la-securete-publique/>

2. ISBN 978-1-4868-2833-3. L'honorable Michael H. TULLOCH. 2018. *Rapport de l'examen indépendant des contrôles de routine*, Ontario.

# REMERCIEMENTS

Ce plan d'affaires est un travail d'équipe et a été réalisé grâce à l'appui et la collaboration de plusieurs intervenants.

De façon plus particulière, je tiens à souligner le travail de Mme Marie-Noël Faber du Bureau de la performance organisationnelle de la Ville de Terrebonne. Mme Faber a eu l'idée d'élaborer un plan d'affaires pour le Service de police de Terrebonne et a eu un rôle clé dans l'orientation à donner à ce projet.

L'élaboration de ce plan s'est échelonnée sur plusieurs mois et l'équipe a ainsi pu compter sur l'appui régulier de la Direction générale de la Ville de Terrebonne. Lors des différentes rencontres, M. Alain Marcoux, directeur général, M. Stéphan Turcotte, directeur général adjoint, et M. Stéphane Larivée, également directeur général adjoint, ont su nous guider tout en partageant leurs expériences et leur vision. Ces appuis ont grandement facilité le travail de l'équipe.

Finalement, je tiens à remercier et féliciter Mme Nadège Sauvêtre et le capitaine Vincent Charbonneau, tous deux membres de l'équipe de direction du Service de police. Les efforts déployés lors de la réalisation des étapes de ce plan, leur ouverture à partager leurs idées et à mettre en œuvre de nouvelles façons de voir et de faire les choses ont non seulement eu un impact important et direct sur ce plan d'affaires, mais ont également permis d'orienter les activités du Service de police intermunicipal de Terrebonne/Sainte-Anne-des-Plaines/Bois-des-Filion pour les trois prochaines années.



Marc Brisson  
Directeur de la police

# TABLE DES MATIÈRES

3	Mot du directeur
4	Remerciements
6	Mission, vision et valeurs
8	Profil de l'organisation
13	Situation budgétaire
14	Évolution de la criminalité
16	Défis actuels et futurs (2020-2022)
18	Enjeux, orientations et objectifs
23	En appui...
28	Tableau synoptique

# 1. MISSION, VISION ET VALEURS

## 1.1 Mission

Le corps de police et chacun de ses membres ont pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et les infractions aux lois et aux règlements municipaux et d'en rechercher les auteurs.

Pour la réalisation de cette mission, ils assurent la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et les libertés, respectent les victimes et sont attentifs à leurs besoins, coopèrent avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel.

## 1.2 Vision

Le Service de police de Terrebonne est une organisation performante, dynamique et agile reconnue pour son leadership actif au sein de sa communauté, son service de qualité, adapté aux besoins des citoyens, et ses pratiques exemplaires.



« (...) la confiance de la population à l'égard des services policiers est l'assise sur laquelle repose la légitimité de la police (...) <sup>2</sup>. »

2. ISBN 978-1-4868-2833-3. L'honorable Michael H. TULLOCH. 2018. *Rapport de l'examen indépendant des contrôles de routine*, Ontario.

## 1.3 Valeurs

Le Service de police de Terrebonne adopte cinq valeurs fondamentales qui guident en tout temps les actions et comportements des membres de son personnel :

### Service à la population

Un service de qualité est non seulement une des clés pour assurer le maintien du niveau de confiance des citoyens envers leur Service de police, mais il est tout aussi essentiel à la légitimité d'agir.

### Innovation

Par innovation, nous entendons la capacité du Service de police à s'adapter aux besoins évolutifs et en constant changement de sa communauté et, de fait, procéder à la création et à l'intégration de nouvelles pratiques en réponse à cette réalité.

### Respect

Être respectueux passe par le souci des autres et l'écoute active des partenaires et de sa collectivité dans la réalisation de sa mission.

### Responsabilisation

La responsabilisation signifie l'implication et l'imputabilité du personnel, le respect des règles et devoirs professionnels, la transparence et la reddition de compte des activités du Service de police.

### Appartenance

Appartenir à une organisation implique une contribution pleine et entière à la réalisation de sa mission ainsi que le déploiement des efforts pour l'atteinte des résultats.



## 2. PROFIL DE L'ORGANISATION

### 2.1 Dessertes et mode de gouvernance

Le Service de police de Terrebonne sert en fait les territoires de Terrebonne, de Sainte-Anne-des-Plaines et de Bois-des-Filion, soit un territoire d'une superficie de 255,1 km<sup>2</sup>, où habitent, en 2018, 140 888 habitants. Un total de 43 employés civils<sup>3</sup> et 171 policiers travaillent ensemble en collaboration avec nos partenaires communautaires à répondre aux besoins des citoyens tout en garantissant un environnement sécuritaire.

Compte tenu de la population servie et de sa localisation, le Service de police intermunicipal de Terrebonne/Sainte-Anne-des-Plaines/Bois-des-Filion est régi par la Loi sur la police<sup>4</sup> et doit fournir un niveau de service 2<sup>5</sup>, tel que désigné par le gouvernement dans le Règlement sur les services de police.

#### 2.1.1 Le ministère de la Sécurité publique

Le ministère de la Sécurité publique (MSP) doit, quant à lui, s'assurer du respect de ladite loi et de ses exigences légales par diverses vérifications effectuées par plusieurs comités de surveillance qui, quand la situation l'exige, fournissent des orientations stratégiques et opérationnelles supplémentaires. Dès lors, le Service de police établit ses procédures d'intervention en fonction de ces lois et règlements et assure une collaboration active avec le MSP lors de son processus de vérification, de planification des orientations et de révision des pratiques policières. Ainsi, le Service de police doit annuellement rendre compte de ses activités par le dépôt de son rapport annuel au MSP.

Ajoutons que dans le cadre de sa Planification stratégique 2017-2021, le ministère de la Sécurité publique a énoncé quatre enjeux qui comprennent les principes suivants : un milieu de vie sécuritaire, une qualité des services, une confiance des citoyens, une gestion efficiente avec des ressources aptes à relever des défis. Par souci de cohésion et il nous a paru opportun d'appuyer également plusieurs de ces principes dans notre Plan d'affaires 2020-2022 qui a, comme fondement principal, le maintien de la confiance des citoyens à l'égard de leur Service de police (se référer à la page 23, point 7).

#### 2.1.2 Le maire et le conseil municipal de la Ville de Terrebonne

Quant au maire et au conseil municipal, le Code municipal du Québec prévoit que les règlements, les résolutions et les autres ordonnances municipales doivent être adoptés par le conseil municipal et que le maire, en tant que responsable de l'administration politique, exerce un droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur les affaires et les officiers de la municipalité. Par l'entremise de la Direction générale, le maire a donc la responsabilité de s'assurer que les activités du Service de police sont conformes aux attentes de la Ville ainsi qu'aux différents cadres légaux. Ainsi, le Service de police a l'obligation de répondre aux questions du maire et de collaborer aux vérifications demandées, à l'exception des dossiers en cours d'enquête.



3. Pour des raisons administratives, les brigadières (n=21) n'ont pas été comptabilisées.

4. La Loi sur la police et les dix règlements en découlant définissent clairement les cadres d'intervention, exigences légales et qualités minimales des services à rendre par les corps de police.

5. Les corps de police municipaux doivent fournir un certain niveau de service selon la population qu'ils servent ou leur localisation géographique. La Sûreté du Québec, qui joue un rôle complémentaire, fournit les services du niveau supérieur à ceux offerts par les corps de police municipaux (CPM), dont les services de niveau 6.



### 2.1.3 La Direction générale de la Ville de Terrebonne

En ce qui concerne la Direction générale de la Ville de Terrebonne, elle agit comme gestionnaire principal de la municipalité, et ce, conformément à la Loi sur les cités et villes et au Code municipal du Québec. En d'autres termes, la Direction générale assure la planification, l'organisation, la direction et le contrôle des activités de la municipalité. Dès lors, le Service de police, après avoir reçu de la Direction générale les grandes orientations et priorités soutenues par la création de plusieurs « chantiers », se doit de rendre compte à cette dernière de ses activités opérationnelles et administratives, à l'exception des dossiers en cours d'enquête.

Quant aux objectifs énoncés par la Direction générale de la Ville de Terrebonne, le Service de police entend contribuer de manière significative aux divers plans, programmes, grandes priorités et chantiers mis en œuvre par la Ville de Terrebonne dans le courant de l'année 2019 (se référer à la page 23, point 7).

Étant donné que la Direction générale entend déposer une planification stratégique pour la Ville de Terrebonne dans le courant de l'année 2020, c'est lors de la révision annuelle dudit plan d'affaires que le Service de police adaptera, si nécessaire, ses actions de manière à ainsi s'arrimer à la planification stratégique de la Ville de Terrebonne.

## 2.2 Partenariat

L'approche communautaire, implantée dans le milieu policier il y a bientôt 20 ans, constituait à l'époque une réponse tangible à ce besoin de sécurité chez les citoyens. Aujourd'hui, le Service de police a grandement modernisé ses pratiques policières en créant des liens étroits de collaboration avec des citoyens, mais également en trouvant appui sur un partenariat composé d'un large éventail d'organismes locaux, tant institutionnels que communautaires, en plus de groupes de citoyens. Certes, l'articulation et l'intégration de ces divers partenaires dans les activités policières est toujours un défi, mais on ne peut plus essentiel pour maintenir une cohérence organisationnelle et ainsi livrer des services tangibles et durables à la hauteur des préoccupations et attentes de notre communauté. C'est pourquoi le Plan d'affaires 2020-2022 poursuivra les rapprochements et les échanges enrichissants avec nos partenaires actuels, mais aussi à venir.

Pour information, nos principaux partenaires sont listés comme suit :

PARTENAIRES INTERNES	PARTENAIRES EXTERNES
<p><b>Direction des relations avec les citoyens et des communications :</b> Établir conjointement des stratégies contemporaines et adaptées en matière de relation et communication avec les citoyens et développer des outils de promotion du service tant à l'interne qu'à l'externe.</p> <p><b>Direction des ressources humaines :</b> Intégrer l'expertise des différentes ressources de cette direction en matière de planification et gestion de la dotation, du développement du capital humain, de gestion du personnel, des divers programmes favorisant la présence des employés au travail, des différentes conventions collectives et lois sur le travail en vigueur. Établir conjointement les plans d'action et programme de prévention en matière de santé et sécurité au travail.</p> <p><b>Direction des technologies de l'information :</b> Appuyer le personnel de cette direction dans l'évaluation des besoins, l'acquisition, le déploiement des ressources technologiques performantes et la formation requise en lien avec l'utilisation des technologies.</p> <p><b>Direction de l'incendie :</b> Intervenir conjointement lors de situations d'urgence, de sinistres et appuyer cette direction lors du déploiement de mesures d'exception et du plan de mesures d'urgence en sécurité civile.</p> <p><b>Direction du greffe et des affaires juridiques ainsi que la cour municipale :</b> Partager l'expertise légale de cette direction en matière de conseil et collaborer dans l'application de la réglementation et suivi des causes à la cour.</p> <p><b>Direction des travaux publics :</b> Assurer une coordination et une réponse efficace des actions requises en matière de sécurité routière, de maintien à niveau des bâtiments occupés par le Service de police, ainsi que du matériel roulant.</p> <p><b>Direction du génie et de l'environnement :</b> Assurer une coordination et une réponse efficace des actions requises en matière de sécurité routière et d'aménagement urbain de même que dans l'intégration de mesures liées à la Politique de développement durable 2020-2025 de la Ville de Terrebonne dont notamment l'aménagement du futur Quartier général du Service de police de Terrebonne.</p> <p><b>Direction du loisir et de la vie communautaire :</b> Établir conjointement les mesures requises en matière de sécurité et de prévention lors d'événements particuliers et en milieu communautaire. Appuyer la direction dans son plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la Ville de Terrebonne ainsi que de participer à la rédaction de la future politique de la Ville portant sur le développement social.</p>	<p><b>Autres corps policiers</b> (principalement la Sûreté du Québec et le Service de police de Laval) : Collaborer dans la lutte à la criminalité spécifiquement en matière d'enquête, de soutien aux opérations concernant la Sûreté du Québec et en partage de ressources au Bureau d'intégrité et d'éthique Laval/Terrebonne (BIELT) concernant le Service de police de Laval.</p> <p><b>École nationale de police du Québec (ENPQ) :</b> Mise à jour des connaissances et développement des compétences de nos ressources policières.</p> <p><b>Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) :</b> Collaborer au maintien de la sécurité routière et au développement de programmes de prévention.</p> <p><b>Services préhospitaliers Laurentides-Lanaudière (SPLL) :</b> Assurer un travail de coordination et collaboration lors d'interventions d'urgence.</p> <p><b>Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) :</b> Partager l'expertise légale en matière de conseil et collaborer dans l'application des lois et dans le déroulement du processus judiciaire. Participer à l'implantation de mesures technologiques en matière de communication de la preuve.</p> <p><b>Commissions scolaires et établissements d'enseignement :</b> Arrimer nos méthodes et définir nos champs d'intervention respectifs en matière d'intervention et de prévention auprès de la clientèle étudiante.</p> <p><b>CISSS<sup>6</sup> Lanaudière-Laurentides :</b> Assurer le respect des protocoles d'intervention en vigueur lors d'interventions d'urgence et lors de la prise en charge de la clientèle vulnérable.</p> <p><b>Organismes communautaires :</b> Collaborer et fixer nos champs d'intervention respectifs dans le déploiement de programmes et ressources spécifiques en matière d'intervention et de prévention de la criminalité.</p>

6. CISSS : Centre intégré de santé et services sociaux.

### PARTENAIRES INTERNES (suite)

**Bureau de la performance organisationnelle :** Établir conjointement les stratégies à déployer en lien avec la gestion de la performance.

**Villes de Sainte-Anne-des-Plaines et de Bois-des-Filion:** Collaborer à la mission du Service dans divers secteurs d'activités pour la couverture de leur territoire.

## 2.3 Portrait du personnel

Le Service de police de Terrebonne, c'est plus de 214 employés permanents, dont 171 policiers et 43 employés civils<sup>7</sup>, qui travaillent à protéger les citoyens dans un milieu marqué par l'innovation et un leadership actif au sein de sa communauté.

### 2.3.1 Taux de policiers et d'employés civils

Sur une période de 10 ans, la population desservie par le Service de police a augmenté de 17 %. À cela, les rôles et les responsabilités de notre Service de police ont également évolué au fil du temps, créant de nouveaux défis dans des secteurs tels que la prévention du crime, l'émergence de nouvelles formes de crimes, l'application de la loi, l'aide aux citoyens, le maintien de l'ordre public et, bien évidemment, les interventions en cas d'urgence.

Cela étant dit, ce sont les diverses décisions prononcées par la Cour suprême du Canada, en particulier avec les arrêts *R. c. Stinchcombe*, [1991]; *R. c. Feeney*, [1997] et *R. c. McNeil*, [2009], qui ont eu pour conséquence de rendre plus complexe le travail quotidien des policiers tant en matière d'exécution d'autorisation judiciaire que de la communication de la preuve. Communication qui se compliquait d'autant plus en raison du caractère très sensible de certains renseignements pertinents, notamment sur le plan des préoccupations relatives au respect de la vie privée ainsi qu'à l'égard de la nécessité de protéger les victimes, les témoins et les informateurs.

Le Service de police était également tenu, dans le cadre d'enquêtes modernes, d'acquérir et de concevoir une technologie de l'information nouvelle et coûteuse pour être en mesure de composer avec l'imposante taille et complexité de l'information recueillie (registres cellulaires, web, réseaux sociaux, vidéo, etc.).

Récemment, avec l'arrêt *R. c. Jordan*, [2016], le Service de police a dû réviser certaines de ses méthodes d'enquête pour répondre aux exigences de la Direction des poursuites criminelles et pénales (DPCP). Pour terminer, n'oublions pas la Charte canadienne des droits des victimes [2015] qui a, elle aussi, demandé un ajustement vers une amélioration des services offerts à cette clientèle par le Service de police. Ces nouveaux enjeux ont dès lors mené à une embauche de policiers de l'ordre de 32 %, ce qui nous a permis d'assurer un taux d'encadrement de 1,08 policier pour 1 000 habitants en 2008 à 1,21 policier pour 1 000 habitants en 2018. En guise de comparable, selon Statistique Canada<sup>8</sup>, le taux d'encadrement en 2017 pour la province du Québec était de 1,89 policier pour 1 000 habitants.

Quant à l'embauche de personnel civil au sein du Service de police, il a également suivi la tendance et a subi une augmentation de l'ordre de 34 % en 10 ans. Ainsi, le taux d'encadrement est passé de 0,27 civil pour 1 000 habitants en 2008 à 0,31 civil pour 1 000 habitants en 2018.



7. Pour des raisons administratives, les brigadières (n=21) sont exclues.

8. STATISTIQUE CANADA. 2017. *Les ressources policières au Canada*, 2017, produit no 85-002-X au catalogue de Statistique Canada, version diffusée le 28 mars 2018, Ottawa, Ontario.

Comme pour la profession de policier, les tâches du personnel civil ont également évolué et se sont alourdies avec, entre autres, l'arrivée des nouvelles technologies, mais surtout avec les exigences administratives imposées par l'application de nouvelles lois qui deviennent de plus en plus complexes dans l'exécution et le contrôle de la tâche.

### 2.3.2 Proportion de policières versus policiers

Le nombre de policières versus le nombre de policiers embauchés au sein du Service de police en 2018 représente une proportion de 29 %.

**Tableau 1 : Proportion des effectifs policiers en fonction du sexe pour l'année 2018**

Effectifs/ Sexe	Policiers	
	2018	
	Nombre	Pourcentage
Hommes	122	71 %
Femmes	49	29 %
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100 %</b>

À titre de comparaison, en 2017<sup>9</sup> les services de police municipaux servant plus de 100 000 habitants affichaient un taux de policières variant de 21 % (moyenne nationale) à 30 %<sup>10</sup>.

Avec un taux de 29 %, le Service de police de Terrebonne tient une position enviable quant à l'embauche de policières au sein de ses rangs.

### 2.3.3 Proportion de policiers issus des minorités versus la population servie

Au fil des ans, le Service de police de Terrebonne s'est diversifié sous l'effet de la croissance de sa population issue des minorités. En effet, une des composantes d'un service de police municipal est bel et bien d'établir des services représentatifs du profil de la collectivité qu'il sert. Ce facteur est ainsi pris en compte lors du recrutement de policiers au sein du Service de police de Terrebonne.

**Tableau 2 : Proportion des effectifs policiers issus de minorités visibles**

Effectifs/ Minorités	Policiers	
	2018	
	Nombre	Pourcentage
Visibles	5	2,9 %
Ethniques	10	5,8 %
<b>Sous-total</b>	<b>15</b>	<b>8,8 %</b>

Avec quelque 9 % de ses effectifs issus des minorités, notre Service de police est représentatif de la population qu'il sert qui affiche un résultat d'environ 10 %<sup>11</sup>.

9. Les données de l'année 2018 n'étant pas encore diffusées, nous avons choisi les plus récentes à ce jour, soit les données de 2017.

10. STATISTIQUE CANADA. 2017. *Les ressources policières au Canada*, 2017, produit no 85-002-X au catalogue de Statistique Canada, version diffusée le 28 mars 2018. Ottawa. Ontario.

11. STATISTIQUE CANADA. 2017. *Enquête nationale auprès des ménages de 2011 et recensement de la population de 2016*.

### 3. SITUATION BUDGÉTAIRE

Le tableau 3 présente la progression budgétaire basée sur le montant utilisé pour le partage des quotes-parts avec les villes partenaires.

**Tableau 3 : Évolution des dépenses budgétaires en fonction des années**

Année	Budget des dépenses (\$)	Variation (%)
2014	29 350 495 \$	-
2015	30 506 700 \$	3,79 %
2015	30 506 700 \$	3,79 %
2016	31 433 270 \$	3,04 %
2017	34 637 835 \$	10,19 %
2018	35 952 095 \$	3,79 %
2019	36 894 624 \$	2,62 %



# 4. ÉVOLUTION DE LA CRIMINALITÉ

Afin de dresser le portrait de la criminalité survenue sur le territoire servi par le Service de police intermunicipal de Terrebonne/Sainte-Anne-des-Plaines/Bois-des-Filion, nous allons porter notre attention sur les principales tendances de la criminalité depuis les cinq dernières années, soit de 2014 à 2018.

## 4.1 Criminalité et population

Observable depuis déjà plusieurs années, la criminalité<sup>12</sup>, telle que mesurée par le nombre d'infractions au Code criminel déclarées par le Service de police, est en diminution (-23 % de 2014 à 2018). En effet, il s'agit de la quatrième baisse annuelle consécutive alors qu'à l'inverse, la courbe de la population augmente (+3,7 % de 2014 à 2018).

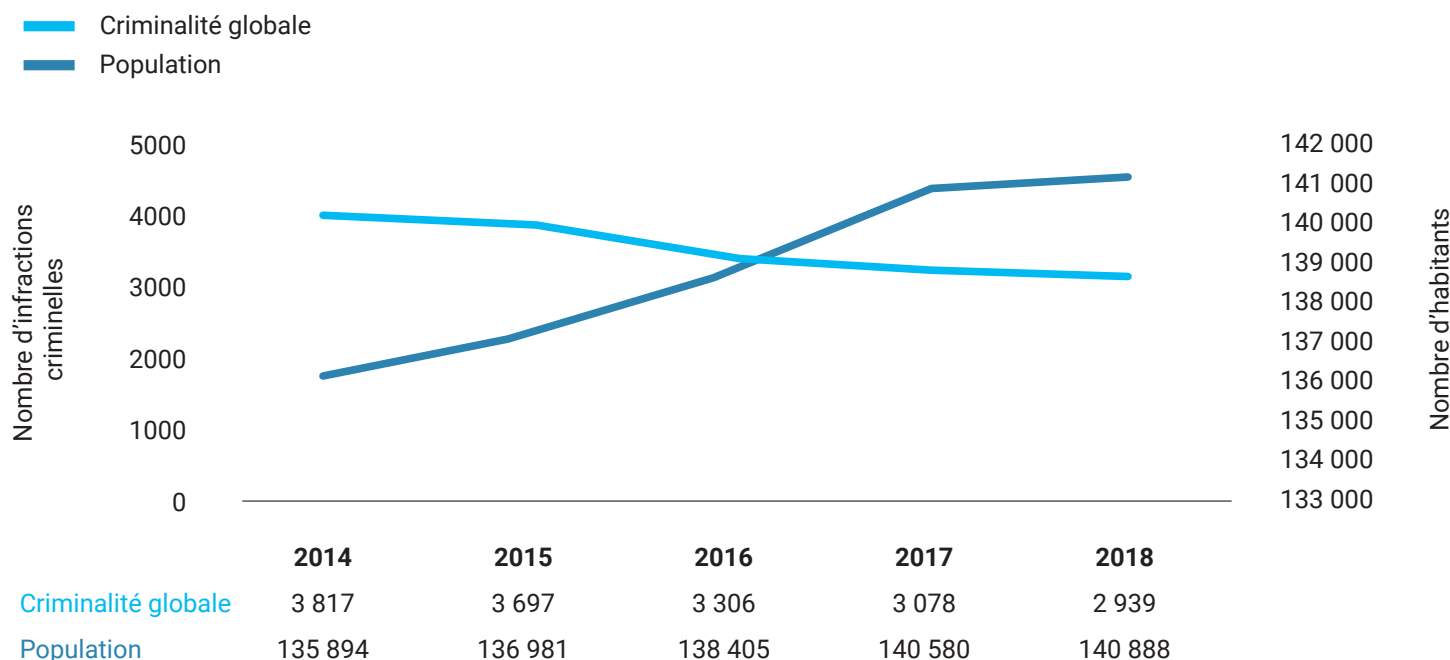
Ainsi, le taux de criminalité pour 10 000 habitants affiche également une baisse annuelle consécutive de -25,7 % sur une période de quatre ans.

## 4.2 Répartition des infractions au Code criminel

Nous observons que la criminalité a sensiblement évolué depuis les quatre dernières années, principalement en raison des crimes contre la propriété qui représentaient 59 % du total des infractions au Code criminel en 2014. Cinq ans plus tard, ce type de délit ne représente plus que 53 % de la criminalité déclarée.

En revanche, l'augmentation la plus importante touche les crimes contre la personne qui comptent désormais pour 35 % du nombre total de délits, contre 29 % en 2014. L'augmentation est principalement causée par une hausse des crimes de nature sexuelle et d'abus physiques sur enfants. Pour sa part, la proportion des autres infractions au Code criminel est restée la même, soit 12 %.

Graphique 1 : Évolution de la criminalité déclarée et de la population, 2014 à 2018



12. La criminalité est calculée d'après la somme des trois catégories d'infractions principales au Code criminel (crimes contre la personne, crimes contre la propriété et autres infractions au Code criminel). Ce même calcul sera utilisé pour définir le taux de criminalité/10 000 habitants.

## 4.3 Transformation de la criminalité

Des faits exposés précédemment, bien que la criminalité déclarée sur notre territoire soit en baisse depuis les quatre dernières années (-23 %) alors que la population augmente (+3,7 %), on observe néanmoins quelques changements majeurs dans la distribution de certaines formes de crime.



### CRIMES CONTRE LA PROPRIÉTÉ

2014 à 2018

**-30,4 %**

Les crimes contre la propriété ont diminué annuellement et successivement depuis au moins quatre ans (2014 à 2018) affichant une baisse de 30,4 %.



### AUTRES FRAUDES

2014 à 2018

**+24,2 %**

Est notamment observée une baisse des crimes habituellement les plus répandus (introductions par effraction, vols de véhicules, vols à l'étalage, etc.) pour laisser place aux crimes de fraudes en tout genre avec une hausse de 24,2 %.



### CRIMES DE NATURE SEXUELLE ABUS PHYSIQUES SUR ENFANT

2014 à 2018

**+69,6 %**

Bien qu'une hausse de 6,8 % des crimes contre la personne ait été enregistrée entre 2014 et 2015, les années subséquentes sont marquées par une diminution des crimes contre la personne de l'ordre de 13,9 % (2015 à 2018). Curieusement, ce sont les crimes habituellement les plus répandus tels que les crimes de voies de fait, de menaces ou encore les vols qualifiés qui sont responsables de cette baisse.

En contrepartie, une hausse majeure est constatée pour les crimes de nature sexuelle et d'abus physiques sur enfant (+69,6 % entre 2014 et 2018). Rappelons que le mouvement social #MoiAussi<sup>13</sup> a sans nul doute influencé à la hausse les déclarations de crimes sexuels par la police.

# 5. DÉFIS ACTUELS ET FUTURS (2020-2022)

À l'heure où sont définis nos défis actuels et à venir, il faut garder à l'esprit qu'au courant des trois prochaines années, il est probable que de nouveaux enjeux, qu'ils soient ponctuels ou récurrents, voient le jour. Raison pour laquelle le Service de police entend réajuster ses interventions au besoin.

## 5.1 La santé mentale



Le nombre de policiers qui ont eu affaire à des personnes présentant un état mental perturbé (976 interventions en 2018) a augmenté de presque 80 % en seulement quatre ans (545 interventions en 2014). Ce type d'appels mobilise donc de plus en plus nos patrouilleurs et les risques de blessures lors de ces interventions sont plus élevés, tant pour les citoyens que pour les policiers. Dès lors, notre Service de police n'aura autre choix que de donner à ses policiers les formations requises visant à réduire les risques de blessures et d'assurer le maintien de ses compétences.

## 5.2 L'omniprésence des médias sociaux



L'impact des médias sociaux sur le travail des policiers est dorénavant avéré. Nous pensons notamment au mouvement social *#MoiAussi* (automne 2017) qui, rappelons-le, a été la plus puissante campagne médiatique d'ampleur internationale quant au nombre de victimes ayant dénoncé la violence sexuelle et le harcèlement en la matière.

Si le Québec a enregistré une forte augmentation du nombre d'agressions sexuelles déclarées après ce mouvement, notre Service de police a également été touché avec une hausse de 31,5 % de déclarations de crimes de nature sexuelle entre 2017 et 2018. Au printemps 2019, la société québécoise a été fortement ébranlée par le décès tragique d'une fillette de sept ans à Granby. Les conséquences à l'échelle de la Section des enquêtes criminelles de notre Service de police ne se sont pas fait attendre. En effet, de nombreux signalements nous ont été rapportés, et ce, en collaboration avec la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), ce qui a entraîné une augmentation des enquêtes policières. Ces « déclencheurs sociaux » par l'intermédiaire des médias (traditionnels ou technologiques) provoquent de réels raz de marée au sein du travail de la police. Dès lors, notre Service de police se doit de mettre en place des moyens pour devenir plus agile et ainsi s'adapter plus efficacement et rapidement à ces « déclencheurs sociaux ».



## 5.3 Les changements climatiques et les risques météorologiques



Ces dernières années, les changements climatiques se font à une vitesse jusque-là inégalée et l'ampleur diffère selon l'endroit où l'on se trouve sur la planète. Dans notre région, nous assistons à une augmentation de la fréquence et de l'intensité de certains phénomènes météorologiques, dont, notamment des précipitations abondantes, des vents violents, des blizzards et du verglas. Plus concrètement, ces changements se manifestent, entre autres, par des inondations importantes de la rivière des Mille Îles.

Ces phénomènes météorologiques mettent à dure épreuve les citoyens comme les intervenants de première ligne, d'autant plus que certaines conséquences liées à ces événements spontanés sont parfois difficilement prévisibles.

En réponse à ces phénomènes, le Service de police s'arrime au Plan des mesures d'urgence en sécurité civile (modifié en 2019) de la Direction de l'incendie et intensifie ses mesures pour être apte à répondre immédiatement à la demande. Parmi ces mesures, le Service de police entend agir et adapter ses méthodes d'intervention et ses équipements à ces changements. Dès lors, une évaluation de l'équipement des policiers de terrain sera nécessaire au cours des prochaines années, de manière à éviter les blessures lors des interventions. En parallèle, le Service de police continuera d'acquérir des véhicules hybrides ou électriques en remplacement des véhicules à moteur de sa flotte, et ainsi participer à la diminution de l'émission de gaz à effet de serre.

## 5.4 Qu'en est-il des perspectives démographiques ?

D'après les paramètres actuels de la croissance démographique, l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) annonce que le Québec ne connaîtra pas de baisse de sa population totale dans les années à venir. Néanmoins, le défi ne sera pas moins grand puisque c'est essentiellement chez les aînés que cette croissance se concentrera. En effet, selon les projections de l'ISQ<sup>14</sup>, le nombre de personnes de 65 ans et plus au Québec devrait surpasser celui des jeunes de moins de 20 ans dès 2022.

Cela étant dit, bien que toutes les municipalités connaissent déjà un vieillissement de leur population, ce vieillissement se déroule à des vitesses différentes selon leur emplacement géographique et leur dynamisme économique et migratoire. Ainsi, la municipalité de Terrebonne connaît déjà depuis quelques années une forte croissance de sa population, ce qui a principalement attiré des familles. Toutefois, d'ici 2031, il est projeté que les parents de ces familles vieilliront sur place, faisant croître subséquemment le nombre de personnes âgées<sup>15</sup>.

En conclusion, bien que les projections démographiques ne doivent pas être interprétées comme étant la prévision d'un futur attendu, mais bien d'un futur possible (si les tendances récentes se maintiennent), le Service de police de Terrebonne portera une attention toute particulière à l'évolution démographique de la population qu'il sert. Bien que nous soyons conscients qu'il est peu probable que des changements majeurs surviennent d'ici les trois prochaines années, il nous appartient de maintenir notre vigilance à cet égard et de toujours voir à améliorer nos programmes et actions destinés aux aînés.

14. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. (2019). Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066. Révisé le 23 juillet 2019.

15. MAROIS, G. et BÉLANGER, A. (2015). Vieillesse de la population dans la région métropolitaine de Montréal : perspectives démographiques locales. *Cahiers québécois de démographie*, 44 (1), 129-149.

## 6. ENJEUX, ORIENTATIONS ET OBJECTIFS

Le fondement de notre plan d'affaires est basé sur le maintien de la confiance des citoyens à l'égard de leur Service de police. Ainsi, ce plan est bâti sur trois enjeux principaux ayant un impact sur la confiance de la communauté à l'égard de notre Service.

Chacun de ces enjeux est soutenu par une orientation stratégique, articulée autour d'objectifs à atteindre. Pour chaque objectif énoncé, des indicateurs et des cibles<sup>16</sup> (résultats à atteindre) sont établis afin d'assurer le suivi et ainsi effectuer des ajustements lors de notre planification opérationnelle, si nécessaire. Ne rien prendre pour acquis permet de faire évoluer nos façons de faire et de toujours proposer à nos citoyens une offre de services à la fine pointe des connaissances et des pratiques policières.



16. Pour plus de détails sur les cibles et les actions posées, se référer au tableau synoptique en section 8.

## Enjeu 1 : Une offre de service cohérente avec les besoins de la communauté

Les attentes des citoyens en termes de qualité des services incitent notre Service de police à innover davantage afin d'élaborer des façons de faire plus efficaces pour offrir ses services. Devant une société en constante mutation, les besoins de nos citoyens évoluent rapidement et le Service de police de Terrebonne doit être en mesure de s'adapter à cette réalité. Dès lors, une modernisation de notre offre de service devrait toucher une plus grande clientèle chez nos citoyens et rendre notre organisation plus agile dans le futur pour répondre avec aisance à la demande.

**Orientation 1** → Assurer un alignement et/ou un ajustement des services rendus en conformité avec les besoins et les attentes des citoyens.

		2020	2021	2022
<b>Objectifs</b>	1. Élargir les moyens de communication avec la communauté			
	2. Consolider nos partenaires actuels			
	3. Développer de nouveaux partenariats			
	4. Améliorer les services rendus aux victimes d'actes criminels			
	5. Assurer un alignement avec la Politique de développement durable 2020-2025 de la Ville de Terrebonne et implanter les mesures requises pour faire face aux changements climatiques			
	6. Appuyer la Direction des relations avec les citoyens et des communications, dans la préparation et le déploiement du Plan de centralisation de l'expérience client			
<b>Indicateurs</b>	1.1 Réaliser des capsules vidéos		○	●
	1.2 Développer notre application mobile	○	●	●
	1.3 Développer l'onglet « police » sur le site Web de la Ville		○	●
	1.4 Implanter un compte Twitter de la police de Terrebonne	○	●	●
	2.1 Recenser tous les protocoles d'entente en fonction de leur nature	○	●	●
	3.1 Rédiger de nouveaux protocoles d'entente en fonction des besoins et attentes des citoyens		○	●
	4.1 Recenser les outils actuellement en place pour les victimes afin de les informer des suivis de leur plainte	○	●	●
	4.2 Évaluer les services offerts par un sondage de satisfaction		○	●
	4.3 Intégrer des intervenants du CAVAC dans nos locaux		○	●
	5.1 Adopter des mesures permettant de réduire l'émission de gaz à effet de serre	○	●	●
	6.1 Fournir les ressources et informations requises par la Direction des relations avec les citoyens et des communications dans le cadre de l'implantation du Plan de centralisation de l'expérience client de la Ville de Terrebonne			À la demande

**Légende**

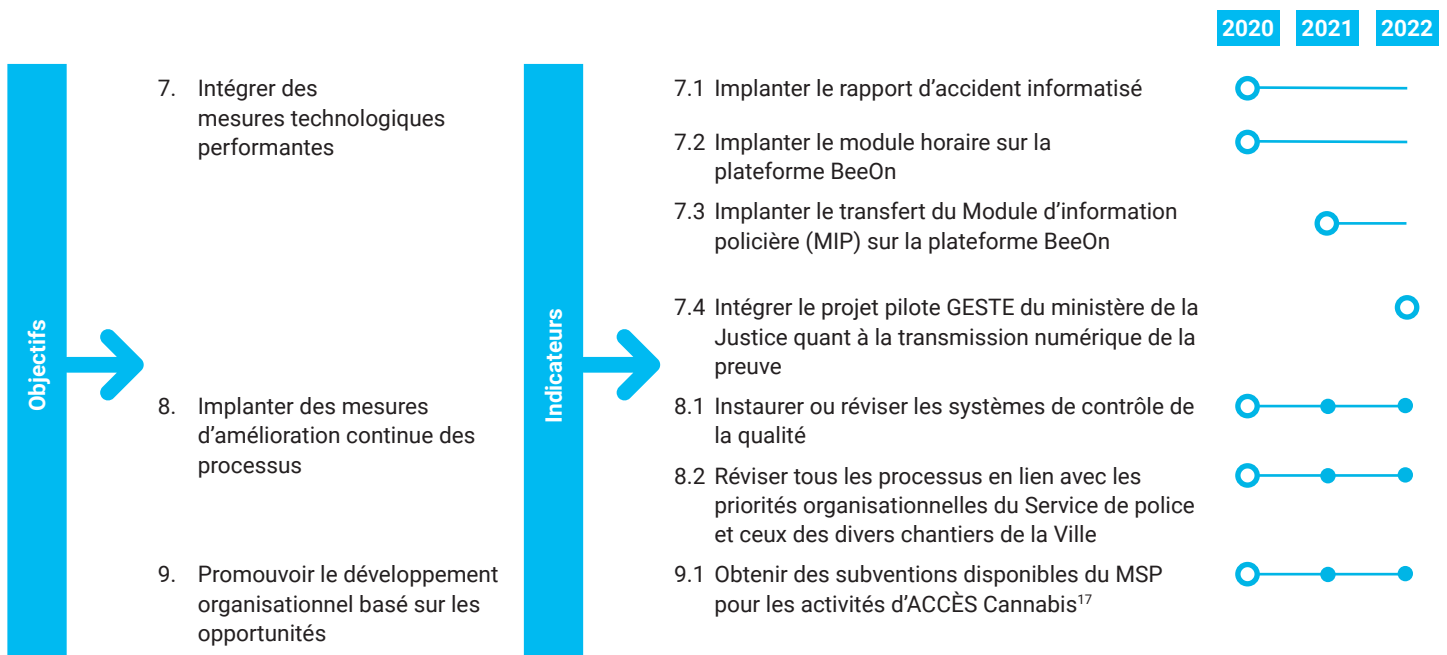
- Année d'implantation de l'indicateur et de ses actions
- Année(s) de suivi de l'indicateur et de ses actions

## Enjeu 2 : Un service de qualité tout en assurant une gestion efficiente des budgets

Dans un contexte de rationalisation des coûts, les exigences des citoyens sont élevées. Le Service de police de Terrebonne entend relever le défi au cours des prochaines années en révisant certains processus actuellement lourds en matière de ressources qui y sont affectées, ce qui influence directement les coûts de réalisation.

Dès lors, viser une performance organisationnelle accrue demande une optimisation de ces processus et aura pour récompense un service de qualité à moindre coût pour le citoyen.

### Orientation 2 → Implanter une gestion d'organisation performante et efficiente.



**Légende**

- Année d'implantation de l'indicateur et de ses actions
- Année(s) de suivi de l'indicateur et de ses actions

17. Action concertée de lutte contre la contrebande de cannabis à tous les niveaux (production, approvisionnement et distribution).

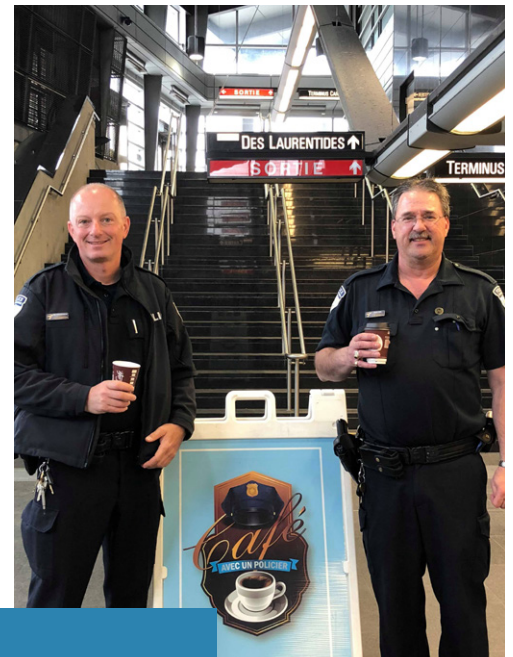
### Enjeu 3 : Des ressources humaines aptes à relever les défis actuels et futurs

L'apport de la variable ressources humaines au développement et au déploiement des stratégies organisationnelles est crucial. En effet, l'actif stratégique principal de notre Service de police réside dans ses employés (policiers et civils) auxquels s'associent des stratégies de gestion. En d'autres termes, pour être en mesure d'exécuter nos orientations stratégiques et d'atteindre nos objectifs, il nous faut repenser notre structure organisationnelle afin qu'elle soit adaptée aux réalités actuelles, et à plus forte raison, aux défis qui nous attendent.

Pour une organisation efficiente du travail, alignée aux stratégies du Plan quinquennal de gestion de la masse salariale et de main-d'œuvre 2020-2024 de la Ville de Terrebonne, cela passe nécessairement par :

- une planification des besoins en matière de main-d'œuvre afin d'établir les besoins qualitatifs et quantitatifs et prévoir des plans d'action permettant de gérer les écarts relevés;
- une planification de la relève dans le but de déterminer les postes clés ou critiques pour le Service de police, de mettre en place des stratégies pour les employés présentant un fort potentiel et de développer la mobilité et la polyvalence au sein de l'organisation;
- une transmission des connaissances pour gérer le risque de perte de savoir organisationnel, par le partage de connaissances et la documentation d'expertises critiques.

Aujourd'hui, nous devons miser sur les talents déjà à l'interne et les développer tout en soutenant l'innovation pour trouver de nouvelles façons de faire lorsque des problèmes surviennent. Le développement des compétences de nos employés, que celles-ci soient techniques ou comportementales, est primordial au succès et à la pérennité de notre Service de police, particulièrement dans le contexte social actuel.



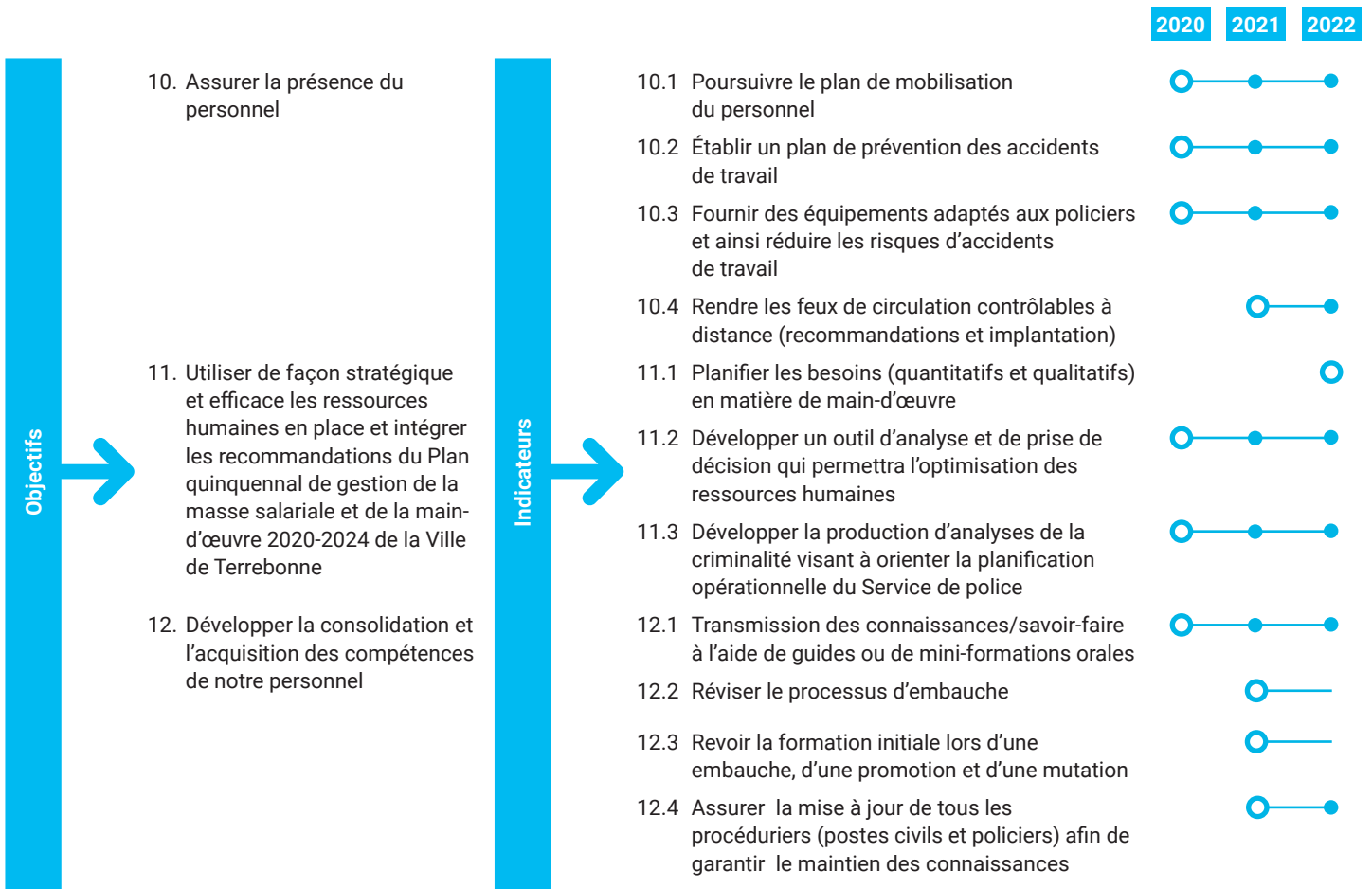
« La viabilité de toute institution repose sur la confiance et le management municipal veille à ce que les citoyens gardent confiance dans leur municipalité. »<sup>18</sup>

18. DIVAY, G. 2019. *Le management municipal*. Tome 2. Les défis de l'intégration locale. Québec, Presse de l'Université du Québec. 312 pages.

## Orientation 3



Établir un plan d'optimisation et de développement des ressources humaines.



## Légende

- Année d'implantation de l'indicateur et de ses actions
- Année(s) de suivi de l'indicateur et de ses actions

**Note :** Bien que le Bureau d'intégrité et d'éthique Laval/Terrebonne (BIELT) soit un partenaire privilégié, ses orientations et objectifs ne sont pas mentionnés dans le présent plan d'affaires puisque ce dernier dispose de son propre plan d'action. Cependant, notre Service de police s'engage à donner suite à toute recommandation du BIELT, le cas échéant.

# 7. EN APPUI...

## 7.1 Au ministère de la Sécurité publique

Le Service de police de Terrebonne, par son Plan d'affaires 2020-2022, s'est donné comme mandat d'appuyer comme suit les orientations et objectifs du ministère de la Sécurité publique contenus dans sa Planification stratégique 2017-2021 :

PLAN STRATÉGIQUE 2017-2021 Ministère de la Sécurité publique (MSP)	PLAN D'AFFAIRES 2020-2021 Service de police
<b>Objectifs stratégiques et indicateurs (✓)</b>	
<p>1.4 Maintenir un ensemble de mesures et de programmes préventifs et dissuasifs de lutte contre le crime</p> <p>4.2 Participer aux efforts collectifs ciblant certaines problématiques sociales actuelles qui présentent un enjeu sur le plan de la sécurité</p>	<p>1. Élargir les moyens de communication avec la communauté</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1.1 Réaliser des capsules vidéos</li> <li>✓ 1.4 Implanter un compte Twitter</li> </ul> <p>2. Consolider nos partenariats actuels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2.1 Recenser tous les protocoles d'ententes en fonction de leur nature</li> </ul> <p>3. Développer de nouveaux partenaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 3.1 Rédiger de nouveaux protocoles d'ententes en fonction des besoins et attentes des citoyens</li> </ul>
<p>3.2 Veiller au respect des meilleures pratiques et des normes</p>	<p>7. Intégrer des mesures technologiques performantes</p> <p>8. Implanter des mesures d'amélioration continue des processus</p>

## 7.2 À la Direction générale de la Ville de Terrebonne

Actuellement, trois grands plans/programmes sont en implantation par la Direction générale : le Programme décennal d'immobilisations de Terrebonne/Perspectives 2020-2029, les Perspectives budgétaires 2020-2029 et le Plan quinquennal de gestion de la masse salariale et de la main-d'œuvre 2020-2024.

Par conséquent, plusieurs actions concrètes en appui à chacun de ces programmes seront mises de l'avant comme suit par le Service de police de Terrebonne durant la période 2020-2022 :

PLANS/PROGRAMMES Direction générale de la Ville de Terrebonne	PLAN D'AFFAIRES 2020-2022 Service de police
Programme décennal d'immobilisations de Terrebonne/ Perspectives 2020-2029	<p align="center"><b>Objectifs stratégiques et indicateurs/cibles (✓)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 5.1.1 Remplacer 50 % des véhicules (à l'achat) par des véhicules de type hybride ou électrique annuellement (planification de la flotte automobile)</li> <li>✓ 10.3.2 Changer 90 % des vestes pare-balles des patrouilleurs pour une veste plus légère, plus flexible et avec une housse permettant de réduire la chaleur (actuellement en cours de réalisation)</li> </ul> <p>Précisons que le Service de police participera activement au processus encadrant la construction du nouveau Quartier général de la police, bien que cet élément soit absent du tableau synoptique.</p>
Perspectives budgétaires 2020-2029	<p>7. Intégrer des mesures technologiques performantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 7.1 Implanter le rapport d'accident</li> <li>✓ 7.3 Implanter le transfert du Module d'information policière (MIP) sur la plateforme BeeOn</li> </ul>
Plan quinquennal de gestion de la masse salariale et de la main-d'œuvre 2020-2024	<p>11. Utiliser de façon stratégique et efficace les ressources humaines en place (...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 11.1 Planifier les besoins (quantitatifs et qualitatifs) en matière de main-d'œuvre</li> <li>✓ 11.2 Développer un outil d'analyse et de prise de décision qui permettra l'optimisation des ressources humaines</li> <li>✓ 11.3 Développer la production d'analyse de la criminalité visant à orienter la planification opérationnelle du Service de police</li> </ul>



Ajoutons que le Service de police de Terrebonne intègre aux siennes et comme suit trois des grandes priorités énoncées par la Direction générale : la présence au travail, la gestion de la main-d'œuvre et l'amélioration continue.

<b>PRIORITÉS</b> Direction générale de la Ville de Terrebonne	<b>PLAN D'AFFAIRES 2020-2022</b> Service de police
<b>Objectifs stratégiques et indicateurs/cibles (✓)</b>	
<b>Priorité 1</b> : La présence au travail	10. Assurer la présence du personnel <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10.1 Poursuivre le plan de mobilisation du personnel</li> <li>✓ 10.2 Établir un plan de prévention des accidents de travail</li> <li>✓ 10.3 Fournir des équipements adaptés aux policiers et ainsi réduire les risques d'accidents de travail</li> <li>✓ 10.4 Rendre les feux de circulation contrôlables à distance (recommandations/implantation)</li> </ul>
<b>Priorité 2</b> : La gestion de la main-d'œuvre	11. Utiliser de façon stratégique et efficace les ressources humaines en place (...) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 11.1 Planifier les besoins (quantitatifs et qualitatifs) en matière de main-d'œuvre</li> <li>✓ 11.2 Développer un outil d'analyse et de prise de décision qui permettra l'optimisation des ressources humaines</li> <li>✓ 11.3 Développer la production d'analyse de la criminalité visant à orienter la planification opérationnelle du Service de police</li> </ul>
<b>Priorité 3</b> : L'amélioration continue	8. Implanter des mesures d'amélioration continue des processus <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 8.1 Instaurer ou réviser les systèmes de contrôle de la qualité</li> <li>✓ 8.2 Réviser tous les processus en lien avec les priorités organisationnelles du Service de police et ceux des divers chantiers de la Ville</li> </ul>



Pour terminer, la Direction générale a démarré treize chantiers au cours de l'année 2019 qui se poursuivront dans les années à venir. Le Service de police de Terrebonne a bien évidemment un rôle actif à jouer dans certains de ces chantiers. Plus spécifiquement, le Service de police collaborera comme suit à quatre des treize chantiers proposés par la Direction générale : le chantier 2 visant à moderniser le processus de paie, piloté par la Direction des ressources humaines; le chantier 5 visant l'expérience client, piloté par la Direction des relations avec les citoyens et des communications; le chantier 8 visant la gestion et la rationalisation des équipements motorisés, piloté par la Direction des travaux publics et le chantier 10 visant la gestion documentaire, piloté par la Direction du greffe et des affaires juridiques.

CHANTIER Direction générale de la Ville de Terrebonne	PLAN D'AFFAIRES 2020-2022 Service de police
<b>Objectifs stratégiques et indicateurs/cibles (✓)</b>	
<b>Chantier 2</b> : Processus de paie	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 7.2 Implanter le module horaire sur la plateforme BeeOn</li> <li>✓ 8.2 Réviser tous les processus en lien avec les priorités organisationnelles du Service de police et ceux des divers chantiers de la Ville</li> </ul>
<b>Chantier 5</b> : Expérience client	<p><b>Police</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Élargir les moyens de communication avec la communauté           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1.1 Réaliser des capsules vidéos</li> <li>✓ 1.2 Développer notre application mobile</li> <li>✓ 1.3 Développer l'onglet « police » sur le site Web de la Ville de Terrebonne</li> <li>✓ 1.4 Implanter un compte « Twitter » de la police de Terrebonne</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Ville de Terrebonne</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Appuyer la Direction des relations avec les citoyens et des communications dans la préparation et le déploiement du Plan de centralisation de l'expérience client de la Ville de Terrebonne           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 6.1 Fournir les ressources et informations requises par la Direction des relations avec les citoyens et des communications dans le cadre de l'implantation du Plan de centralisation de l'expérience client de la Ville de Terrebonne</li> </ul> </li> </ol>



<b>CHANTIER</b> Direction générale de la Ville de Terrebonne	<b>PLAN D'AFFAIRES 2020-2022</b> Service de police
<b>Objectifs stratégiques et indicateurs/cibles (✓)</b>	
<b>Chantier 8</b> : Équipement motorisé	✓ 5.1 Adopter des mesures permettant de réduire l'émission de gaz à effet de serre
<b>Chantier 10</b> : Gestion documentaire	✓ 7.1 Implanter le rapport d'accident informatisé ✓ 7.4 Intégrer le projet pilote GESTE du ministère de la Justice concernant la transmission numérique de la preuve ✓ 8.1 Instaurer ou réviser les systèmes de contrôle de la qualité ✓ 8.2 Réviser tous les processus en lien avec les priorités organisationnelles du Service de police et ceux des divers chantiers de la Ville de Terrebonne



# 8. TABLEAU SYNOPTIQUE

## ENJEU 1 : Une offre de service cohérente avec les besoins de la communauté

Objectifs stratégiques	Indicateurs
1. Élargir les moyens de communication avec la communauté	1.1 Réaliser des capsules vidéos
	1.2 Développer notre application mobile
	1.3 Développer l'onglet « police » sur le site Web de la Ville
	1.4 Implanter un compte Twitter de la police de Terrebonne
2. Consolider nos partenariats actuels	2.1 Recenser tous les protocoles d'entente en fonction de leur nature
3. Développer de nouveaux partenariats	3.1 Rédiger de nouveaux protocoles d'entente en fonction des besoins et attentes des citoyens
4. Améliorer les services rendus aux victimes d'actes criminels	4.1 Recenser les outils actuellement en place pour les victimes afin de les informer des suivis de leur plainte
	4.2 Évaluer les services offerts par un sondage de satisfaction
5. Assurer un alignement avec la Politique de développement durable 2020-2025 de la Ville de Terrebonne et implanter les mesures requises pour faire face aux changements climatiques	4.3 Intégrer des intervenants du CAVAC dans nos locaux
	5.1 Adopter des mesures permettant de réduire l'émission de gaz à effet de serre
6. Appuyer la Direction des relations avec les citoyens et des communications, dans la préparation et le déploiement du Plan de centralisation de l'expérience client de la Ville de Terrebonne	6.1 Fournir les ressources et informations requises par la Direction des relations avec les citoyens et des communications dans le cadre de l'implantation du Plan de centralisation de l'expérience client de la Ville de Terrebonne

### Légende



Année d'implantation de la cible



Année(s) de suivi de la cible



Année de fin de la cible

Cibles	Implantation		
	2020	2021	2022
1.1.1 Réaliser trois capsules vidéos/année			
1.2.1 Publier une fois par semaine sur l'application mobile			
1.3.1 Tenir trois rencontres avec la Direction des relations avec les citoyens et des communications (développement et ajustement) par année			
1.3.2 Création d'un formulaire de plainte et requête informatique (site Web)			
1.4.1 Implanter un compte Twitter			
1.4.2 Publier une fois par semaine sur Twitter			
2.1.1 Identifier les protocoles d'entente actifs et inactifs			
2.1.2 Mettre à jour les protocoles d'ententes actifs à la fin de chaque année			
3.1.1 Établir des protocoles d'entente avec les trois centres hospitaliers			
4.1.1 Rédiger une liste des outils de communication actifs			
4.2.1 Concevoir un sondage et en effectuer le prétest			
4.2.2 Contacter au moins 80 % des victimes afin qu'elles répondent au sondage			
4.2.3 Effectuer l'analyse des résultats			
4.2.4 Rédiger des recommandations			
4.3.1 Présence du CAVAC 2 jours par semaine			
5.1.1 Remplacer annuellement 50 % des véhicules (à l'achat) par des véhicules de type hybride ou électrique			
5.1.2 Intégrer un système efficace de coupe-moteur à 100 % de la flotte véhiculaire de patrouille			
6.1.1 Fournir l'information requise dans un délai maximal d'un mois			À la demande

## ENJEU 2 : Un service de qualité tout en assurant une gestion efficiente des budgets

Objectifs stratégiques	Indicateurs
7. Intégrer des mesures technologiques performantes	7.1 Implanter le rapport d'accident informatisé
	7.2 Implanter le module horaire sur la plateforme BeeOn
	7.3 Implanter le transfert du Module d'information policière (MIP) sur la plateforme BeeOn
	7.4 Intégrer le projet pilote GESTE du ministère de la Justice concernant la transmission numérique de la preuve
8. Implanter des mesures d'amélioration continue des processus	8.1 Instaurer ou réviser les systèmes de contrôle de la qualité
	8.2 Réviser tous les processus en lien avec les priorités organisationnelles du Service de police et ceux des divers chantiers de la Ville
9. Promouvoir le développement organisationnel basé sur les opportunités	9.1 Obtenir les subventions disponibles du ministère de la Sécurité publique (MSP) pour les activités d'ACCÈS Cannabis

## ENJEU 3 : Des ressources humaines aptes à relever les défis actuels et futurs

Objectifs stratégiques	Indicateurs
10. Assurer la présence du personnel	10.1 Poursuivre le plan de mobilisation du personnel
	10.2 Établir un plan de prévention des accidents de travail
	10.3 Fournir des équipements adaptés aux policiers et ainsi réduire les risques d'accidents de travail
	10.4 Rendre les feux de circulation contrôlables à distance (recommandations/implantation)
11. Utiliser de façon stratégique et efficace les ressources humaines en place et intégrer les recommandations du Plan quinquennal de gestion de la masse salariale et de la main-d'œuvre 2020-2024 de la Ville de Terrebonne	11.1 Planifier les besoins (quantitatifs et qualitatifs) en matière de main-d'œuvre
	11.2 Développer un outil d'analyse et de prise de décision qui permettra l'optimisation des ressources humaines
	11.3 Développer la production d'analyses de la criminalité visant à orienter la planification opérationnelle du Service de police
12. Développer la consolidation et l'acquisition des compétences de notre personnel	12.1 Transmission des connaissances/savoir-faire par des guides ou de mini-formations orales
	12.2 Réviser le processus d'embauche
	12.3 Revoir la formation initiale lors d'une embauche, d'une promotion et d'une mutation
	12.4 Assurer la mise à jour de tous les procéduriers (postes civils et policiers) afin de garantir le maintien des connaissances

## Légende



Année d'implantation de la cible



Année(s) de suivi de la cible



Année de fin de la cible

Cibles	Implantation		
	2020	2021	2022
7.1.1 Implanter le rapport d'accident informatisé dans l'ensemble des véhicules de patrouille			
7.2.1 Implanter le module horaire			
7.2.2 Intégrer la gestion informatisée des horaires avec cinq groupes de travailleurs			
7.3.1 Implanter le transfert du MIP			
7.4.1 Établir une date d'intégration du projet GESTE en collaboration avec le ministère de la Justice			
8.1.1 Revoir un système de contrôle annuellement			
8.2.1 Rédiger une liste des processus pertinents			
8.2.2 Revoir deux processus annuellement			
9.1.1 Cibler des subventions d'au moins 30 000 \$/année			

Cibles	Implantation		
	2020	2021	2022
10.1.1 Maintenir le nombre d'assignations temporaires			
10.1.2 Effectuer un sondage aux deux ans sur le climat de travail			
10.1.3 Réaliser une vidéo corporative du Service de police			
10.2.1 Réduire le taux d'accidents de travail de 20 % annuellement			
10.2.2 Revoir annuellement les situations ayant généré le plus d'accidents de travail, les diffuser et implanter les mesures requises en SST			
10.2.3 Tenir trois rencontres annuelles avec la DRH, accompagnées d'un suivi quant à la mise en place d'un plan d'action en SST			
10.3.1 Rendre disponibles des bottes à semelles antidérapantes aux patrouilleurs qui en feront la demande sur la liste d'équipements			
10.3.2 Changer 90 % des vestes pare-balles des patrouilleurs pour une veste plus légère, plus flexible et avec une housse permettant de réduire la chaleur			
10.4.1 Procéder à l'inventaire des feux de circulation			
10.4.2 Effectuer l'analyse des intersections critiques			
10.4.3 Rédiger trois recommandations à la Direction générale			
11.1.1 Rédiger une liste de besoins pour chaque section			
11.1.2 Procéder à l'analyse de quatre traverses scolaires « cibles » par année			
11.2.1 Élaborer un schéma informatif et organisationnel (liens hiérarchiques et fonctionnels) pour 2020 (avec une révision tous les deux ans)			
11.3.1 Produire trois bulletins d'analyse de la criminalité générale par année			
12.1.1 Réviser les guides de lieutenant et sergent au moins une fois par année			
12.1.2 Rédiger une liste de mini-formations pertinentes à chaque section et identifier les experts de notre organisation			
12.2.1 Évaluer les impacts à intégrer un polygraphe au processus d'embauche, émettre des recommandations et intégrer ces dernières, le cas échéant			
12.3.1 Réviser la période et le contenu de l'induction lors de l'embauche des recrues (2020), lors d'une promotion (2021) et lors d'une mutation (2021)			
12.4.1 Dresser la liste des procéduriers actifs et à rédiger			
12.4.2 Réviser chaque procédurier au moins une fois par année			

**POLICE**  
**TERREBONNE**



TERREBONNE  
SAINTE-ANNE-DES-PLAINES  
BOIS-DES-FILION