

BULLETIN D'INFORMATION À L'INTENTION DES ÉLUS MUNICIPAUX

AGIRENSEMBLE

OCTOBRE 2011

Ensemble, faisons échec au crime !

Les comités de sécurité publique, un gage de partenariat

Freinons la tendance !

Zoom sur une région

District de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec

Comité de circulation : un partenariat actif à la Ville de Rouyn-Noranda

Table régionale des CSP en ATNQ :

vers une meilleure concertation en matière de sécurité publique

Connaître la satisfaction et les attentes de la population





Chers lectrices et lecteurs,

La saison estivale est terminée, et la Sûreté entame avec enthousiasme les travaux entourant l'élaboration de la prochaine planification stratégique. Puisque nous sommes toujours soucieux d'offrir un service de grande qualité aux citoyens, et plus particulièrement à ceux des MRC que nous desservons, cet exercice nous permettra de maintenir notre dynamisme et de continuer à travailler de façon cohérente afin, notamment, de respecter nos engagements envers les municipalités.

Dans cette même optique, et pour faire suite aux recommandations formulées par les élus municipaux lors du Forum des comités de sécurité publique qui s'est tenu en 2010, les dix districts de la Sûreté organiseront tour à tour des forums régionaux d'ici l'automne 2012. Ceux-ci permettront d'approfondir les échanges entre les élus et les policiers concernant les enjeux régionaux de sécurité publique propres à chacun des districts. Ils seront aussi l'occasion, pour les municipalités, d'exprimer leurs besoins et attentes relativement aux services policiers sur leur territoire respectif.

En attendant la réalisation de ces projets, je vous propose de prendre connaissance de notre quatrième bulletin Agir

ensemble. Cette fois, c'est notre plus vaste district, soit celui de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec (ATNQ), qui est mis en lumière.

Par ailleurs, vous pourrez en savoir davantage sur le diagnostic en sécurité routière, les comités de sécurité publique et le programme Info-crime, en plus de prendre connaissance des résultats sommaires du sondage que nous effectuons annuellement auprès des citoyens pour mesurer leur satisfaction à l'égard de nos services.

Comme à l'habitude, je vous réitère mon invitation à nous faire part de vos questions ou commentaires afin que ce bulletin reflète vos champs d'intérêt et vos besoins d'information.

Bonne lecture!

Richard Deschesnes

Directeur général

Sommaire

Ensemble, faisons échec au crime !	3
Les comités de sécurité publique, un gage de partenariat	4
Freinons la tendance !	6
Zoom sur une région – District de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec	8
Comité de circulation : un partenariat actif à la Ville de Rouyn-Noranda	9
Table régionale des CSP en ATNQ :	
vers une meilleure concertation en matière de sécurité publique	10
Connaître la satisfaction et les attentes de la population	11

Ensemble, faisons échec au crime!

Info-Crime Québec (ICQ) est une organisation sans but lucratif active depuis 1997. Elle administre un programme qui vise à offrir à la population québécoise des moyens de faire échec au crime en signalant anonymement des infractions criminelles. Le numéro de téléphone 1 800 711-1800 et le site Web infocrime.org sont à la disposition du public afin de faire ces signalements en parlant à une personne au central téléphonique ou en utilisant tout simplement le signalement en ligne sur le Web. Le service est offert 24 heures par jour et 7 jours par semaine.

Le programme ICQ est administré par des bénévoles et il repose sur la collaboration entre les forces policières, les médias et la communauté pour prévenir et lutter contre le crime. Il est financé par des subventions gouvernementales, des activités de financement communautaires et des campagnes de financement. Info-Crime Québec encadre et soutient un réseau de groupes régionaux québécois affiliés, qui contribuent à la promotion de l'organisation, à son financement et à la sensibilisation des populations régionales.

L'activité d'Info-Crime Québec se traduit par l'arrestation de criminels, la saisie de biens volés et de stupéfiants, la progression plus rapide de certaines enquêtes policières et la sensibilisation communautaire à la prévention du crime. De plus, l'organisme est membre de la grande famille Crime Stoppers Canada et Crime Stoppers International, ce qui lui donne un statut d'organisme représenté à travers le monde.

Depuis sa création en 1997, des centaines de municipalités ont affiché des panneaux d'Info-Crime Québec sur leur territoire, ce qui a fait augmenter de façon constante le nombre des signalements. Les effets sont positifs, et une augmentation du nombre de crimes résolus se traduit souvent par une baisse de la criminalité dans les années suivantes.

La participation de la population est indispensable pour faire échec au crime. En offrant au public une façon anonyme de dénoncer les contrevenants, Info-Crime Québec contribue à augmenter le sentiment de sécurité des citoyens. L'affichage de panneaux rappelle à chaque personne qu'elle peut aider, et ce, de façon anonyme, à rendre sa municipalité plus sécuritaire en signalant les crimes dont elle est témoin.

Statistiques Info-Crime Québec	31-08-2011	Cumulatif
Nombre de dossiers (ouvert)	1 238	19 352
Nombre d'accusés	225	1 881
Nombre de chefs d'accusation	511	4 086
Valeurs des biens volés / retrouvés / infractionnels	414 656 \$	8 050 252 \$
Valeurs des stupéfiants saisis	35 781 042 \$	302 677 831 \$

infocrime
Québec  1 800 711 1800
www.infocrime.org



Panneaux ICQ aux haltes routières du ministère des Transports du Québec.

Les comités de sécurité publique, un gage de partenariat ¹

On pourrait croire que, lorsqu'elles font appel aux services de la Sûreté du Québec, les municipalités n'ont plus droit de regard sur la sécurité publique sur leur territoire respectif. Toutefois, c'est oublier que chaque municipalité régionale de comté (MRC) qui reçoit les services de la Sûreté a un comité de sécurité publique (CSP) auquel siègent des élus municipaux. Les CSP jouent un rôle essentiel et ils concrétisent le partenariat que la Sûreté souhaite entretenir avec les municipalités auxquelles elle donne des services policiers.

Depuis 1997, le ministère de la Sécurité publique (MSP) et les MRC signent des ententes de services relativement aux services offerts par la Sûreté du Québec. Ces ententes ont institué un nouveau partage des responsabilités entre les municipalités et la Sûreté quant à la gestion de la sécurité publique. En effet, la Loi sur la police prévoit une structure participative (le CSP) au sein de laquelle les élus municipaux s'associent à la Sûreté pour assurer un milieu de vie sécuritaire.



La mission du CSP

Établi en vertu de l'article 78 de la Loi sur la police, le CSP a pour mission d'associer les élus municipaux à la démarche qui vise à assurer le maintien d'un milieu de vie sécuritaire, le suivi des services policiers offert par la Sûreté et la création de liens de communication privilégiés entre la Sûreté et la population.

D'une part, les élus membres d'un CSP agissent comme représentants des citoyens qui ont exprimé leurs attentes, leurs besoins et leurs préoccupations, apportant ainsi leur contribution à l'amélioration de leur milieu de vie. D'autre part, ils agissent comme partenaires en matière de sécurité publique en participant notamment à la détermination des priorités et au choix des moyens dont dispose la communauté pour répondre à ses besoins. Michel Larouche, maire de Roberval et membre du comité de sécurité publique de la MRC Domaine-du-Roy, l'exprime ainsi : « **En tant qu'élu(e)s, nous voulons que nos concitoyens aient la meilleure qualité de vie, qu'ils évoluent dans un environnement sécuritaire. Le comité de sécurité publique permet l'atteinte de ces objectifs en ciblant les priorités d'intervention du corps policier.** »

Le CSP et la Sûreté partagent donc une mission commune, celle d'offrir un service de sécurité publique de qualité afin d'assurer un milieu de vie paisible à l'ensemble des citoyens de la MRC.

Qui sont les membres du CSP?

Le CSP peut compter jusqu'à neuf membres. Il est composé de quatre à sept élus municipaux désignés par la MRC, dont l'un agit à titre de président, et de deux représentants de la Sûreté, dont l'un est le directeur de poste. Il n'existe aucune limite quant à la durée du mandat des membres du comité, à l'exception du président dont le mandat doit être confirmé chaque année par un vote.

Pour M. Laurian Gagné, président du CSP de la MRC Val-Saint-François, être membre du CSP « **fait prendre conscience du travail accompli par nos policiers et des problématiques auxquelles les policiers ont à faire face dans l'exécution de leur tâche. Cela permet également de comprendre les limites des interventions policières face aux lois et aux droits des individus** ».

¹ Texte tiré en partie du Guide d'information à l'intention des membres des comités de sécurité publique.

Son fonctionnement et son mandat

La loi établit deux obligations relatives au fonctionnement du comité de sécurité publique. Celui-ci doit se réunir une fois tous les deux mois, sur convocation du président, et seuls les représentants municipaux ont le droit de vote. Toutefois, pour faciliter la bonne marche du comité, chaque CSP peut convenir de règles minimales de fonctionnement.

En ce qui a trait au mandat du CSP, celui-ci a, entre autres, la responsabilité de veiller au suivi de l'entente de service, d'établir des priorités d'action pour le territoire de la MRC, d'informer les autres parties prenantes à l'entente de service de ses travaux et d'en faire rapport. Par ailleurs, le CSP approuve le plan d'organisation des ressources policières, participe à l'élaboration du plan d'action semestriel et fait les recommandations qu'il juge utiles à la Sûreté.

Il faut noter qu'en plus de la tribune du CSP tous les élus peuvent communiquer avec leur policier parrain, leur directeur de poste ou le commandant de leur district pour transmettre toute recommandation ou signaler tout problème. Également, un comité de liaison où se réunissent des membres de la Fédération québécoise des municipalités, de l'Union des municipalités du Québec et de la Sûreté a été mis sur pied. Les élus peuvent compter sur leur association respective pour faire part au CSP de leurs préoccupations quant aux services de la Sûreté.

L'engagement des élus

Les élus qui siègent au CSP agissent à titre de représentants de leur MRC. Ainsi, ils se doivent de recueillir toute l'information nécessaire, auprès des différentes municipalités, pour prendre des décisions et donner priorité aux interventions qui sont dans l'intérêt de l'ensemble des municipalités de la MRC. Ils sont aussi responsables de la diffusion de l'information sur les travaux du CSP aux autres élus de la MRC.

Par ailleurs, le poste de police de la MRC est l'une des organisations qui participe à la mise en place de solutions pour améliorer la sécurité sur le territoire, mais il ne porte pas seul cette responsabilité. La communauté, les élus et les policiers sont donc « copropriétaires » des problématiques et « coproducteurs » de la mise en place de solutions.

Ainsi, l'engagement des élus municipaux à cet égard et la prise en charge des problématiques jouent un rôle important dans la création d'un milieu de vie sécuritaire. Les relations privilégiées qu'ont les élus avec leurs citoyens en font les personnes les plus au fait des événements et des besoins de leurs municipalités; ils sont donc en excellente position pour amorcer le changement ou rassembler les partenaires.

Pour M. Gagné, l'avenir des ententes de services est étroitement lié à l'intérêt et à l'engagement participatif des élus au sein des CSP. Selon lui, **« les CSP sont une occasion pour l'élu et la Sûreté de se parler et de partager les problèmes que chacune des parties peut rencontrer dans l'exécution de son mandat. Plus le dialogue sera favorisé, plus la relation entre élus et Sûreté sera solidifiée et meilleure sera la compréhension entre les parties ».**

Les forums des CSP

Depuis 2001, la Sûreté tient des forums réunissant tous les présidents de CSP, les directeurs de poste de MRC et les dirigeants de la Sûreté, afin d'améliorer les pratiques et de dégager les grands axes de préoccupation des élus. Le dynamisme des échanges qui se sont tenus au cours du quatrième forum tenu en 2010 sur le thème « La communication : le défi des partenaires en sécurité publique » témoigne du chemin parcouru et de la vitalité du partenariat.

Tous les actes des forums sont disponibles sur le site Internet de la Sûreté.

Par ailleurs, si vous désirez obtenir davantage d'information sur le fonctionnement des comités de sécurité publique, vous pouvez consulter le Guide d'information à l'intention des membres des comités de sécurité publique à l'adresse suivante :

<http://www.sq.gouv.qc.ca/mission-et-services/publications/csp-guide-information-pour-membres.pdf>

Élus et policiers : vision commune et action concertée en sécurité et en prévention de la criminalité

Afin d'approfondir la compréhension du mandat du CSP, de déterminer le rôle et les responsabilités des membres et de dégager une vision commune pour une action concertée à l'échelle régionale, une session de formation s'adressant au CSP a été élaborée conjointement par la Sûreté du Québec, l'Union des municipalités du Québec et la Fédération québécoise des municipalités.

Pour plus d'information, veuillez consulter les sites de l'UMQ ou de la FQM

Rédigé par :

Geneviève Gardère

Conseillère – relations avec les municipalités

Freinons la tendance ! ²

Saviez-vous que la Sûreté du Québec est responsable d'assurer la sécurité sur plus de 75 % du réseau routier du Québec, ce qui représente plus de 93 000 km? Par ailleurs, qu'ils soient automobilistes, piétons ou passagers, les citoyens des municipalités effectuent tous les jours des milliers, voire des millions de déplacements sur les routes, les rues et les sentiers. Les policiers et les élus ont donc toutes les raisons de vouloir assurer la sécurité des citoyens et de préserver leur sentiment de sécurité sur les réseaux routiers.

D'année en année, lorsque les directeurs de poste de la Sûreté rencontrent les élus municipaux pour établir les priorités d'action sur le territoire du poste, il apparaît hors de tout doute que la sécurité routière est une des principales préoccupations des élus et des membres de la Sûreté. L'amélioration de la sécurité sur les réseaux de transport occupe une place importante dans l'organisation, et cette amélioration se traduit par des actions tant au niveau provincial et régional que local.

C'est par l'élaboration de sa planification stratégique, des normes et standards en police de proximité et des actions provinciales comme l'Énoncé d'orientation en matière de sécurité routière que la direction générale de la Sûreté mobilise ses membres pour réaliser l'amélioration continue du bilan routier québécois. D'ailleurs, le lancement de cet énoncé en 2006 sur le thème « Freinons la tendance » a été un moment phare, puisqu'à cette époque le bilan routier québécois atteignait des sommets déplorables. Cette initiative, qui a introduit de nouvelles façons de faire, a proposé comme défis aux membres de la Sûreté d'accroître jusqu'en 2010 leur visibilité sur le territoire, de renforcer le sentiment de sécurité des usagers et de contribuer à l'amélioration du bilan routier par la réalisation de projets innovateurs.

En février 2011, le bilan de ces quatre années de mobilisation relativement à la sécurité routière était présenté au Grand quartier général de la Sûreté du Québec. Force a été de constater que cette initiative avait porté fruit, puisque les interventions de nos policiers ont contribué à la réduction du nombre des collisions mortelles, soit 466 collisions en 2006 comparativement à 295 en 2010, et à une réduction du nombre des collisions avec blessés graves, soit 1616 collisions en 2006 comparativement à 1028 en 2010. Ce succès pousse d'ailleurs la Sûreté à prolonger l'orientation « Freinons la tendance » jusqu'en 2012. La priorité pour 2011-2012 sera davantage axée sur les jeunes de 16 à 24 ans, puisque ces derniers sont impliqués dans 25 % des collisions, mais qu'ils ne représentent que 10 % de la population ayant un permis de conduire.

Concrètement, sur vos territoires, les nouvelles orientations prises par l'organisation ont aussi imposé aux membres de la Sûreté de travailler de façon beaucoup plus ciblée. Ainsi, tous les postes de la Sûreté ont l'obligation d'établir chaque année un diagnostic en sécurité routière. Celui-ci représente l'élément clé qui permet au poste local de faire un réel bilan et d'élaborer, en partenariat avec le Comité de sécurité publique (CSP), les actions à entreprendre pour améliorer la sécurité sur le réseau routier de la MRC.

Souvent, on pense à tort que la sécurité routière ne s'attarde qu'à la vitesse ou à l'alcool au volant. Toutefois, ce volet de la sécurité publique est beaucoup plus large. Il comprend aussi :

- la sécurité des piétons;
- la sécurité des cyclistes;
- la courtoisie au volant;
- la sécurité dans les zones scolaires;
- le port de la ceinture de sécurité;
- la traversée des sentiers de motoneige et de quad;
- etc.



² Slogan utilisé dans l'Énoncé d'orientation en matière de sécurité routière de la Sûreté du Québec 2006-2012.

Les multiples aspects que revêt la sécurité routière renforcent l'importance de bien analyser les dynamiques du territoire et de faire les bons gestes au bon moment, ce à quoi le diagnostic contribue fortement.

En effet, le diagnostic en sécurité routière permet d'établir un portrait global des problèmes qui surviennent sur le territoire. Il permet aussi, à la suite d'analyses, de révéler des éléments plus pointus. Par exemple, le diagnostic aide à déterminer :

- les secteurs à plus forte incidence de collisions;
- les périodes ou les heures où surviennent le plus souvent les collisions;
- les types de collisions qui surviennent en plus grand nombre sur le territoire;
- les personnes les plus souvent impliquées dans les collisions;
- les infractions les plus récurrentes;
- etc.

On peut ainsi déceler des zones à risque pour les collisions et détecter des comportements routiers problématiques à des endroits donnés, tels que l'excès de vitesse ou le manque de courtoisie envers les piétons. Le diagnostic permet donc de cibler autant les lieux, la période et les groupes d'individus que le type de comportement à corriger.

Les actions policières en matière de sécurité routière sont diverses et elles sont à la fois de nature préventive, éducationnelle et répressive. C'est l'amalgame de ces interventions qui permettra d'atteindre notre objectif de réduction des incidents sur la route. Ainsi, en réponse au diagnostic local, une série d'activités et d'interventions ciblées sont planifiées dans tous les postes de la province selon les priorités établies, et ce, dans le but d'amener un changement de comportement des usagers de la route.

Il ne faut pas oublier que, malgré le grand nombre d'opérations que la Sûreté effectue seule, le partenariat est une composante essentielle dans l'amélioration du bilan routier. Aux niveaux régional et local, il s'est développé au fil

des années une diversité de partenariats avec différents organismes gouvernementaux comme la Société de l'assurance automobile (SAAQ), le ministère des Transports (MTQ) et les organisations policières municipales, mais aussi avec les municipalités et les citoyens. Il en existe plusieurs exemples. À défaut de pouvoir tous les nommer, en voici trois :

- Des districts de la Sûreté se sont associés à la SAAQ et au MTQ pour sensibiliser les jeunes conducteurs aux règlements entourant les véhicules modifiés. Kiosques d'information, concours et opérations sur les routes ont été réalisés.
- Signature d'un « contrat social » en sécurité routière par des municipalités, en collaboration avec la SAAQ et la Sûreté. Les municipalités se sont engagées à planifier, sur deux ans, des actions portant sur le Code de la sécurité routière. Ces actions ont pris différentes formes, par exemple la distribution d'un dépliant par des citoyens à des intersections, des articles dans le journal de la municipalité, etc.
- Mise sur pied d'un comité d'actions locales composé d'élus, de jeunes du milieu et d'un policier de la Sûreté, afin de trouver des solutions à la vitesse excessive et à la conduite avec les facultés affaiblies. Cela a permis de faire collaborer les jeunes et de trouver des moyens de sensibilisation à leur image.

En 2011, la route provoque malheureusement encore trop de collisions mortelles ou avec blessés graves, qui auraient pu être évitées par un comportement adéquat au volant. La Sûreté s'engage donc à continuer à perfectionner son expertise en matière de sécurité routière, à maintenir et même à créer de nouveaux partenariats et à se déployer de façon proactive et innovatrice sur le territoire. Elle contribuera ainsi de façon continue à l'amélioration du bilan routier au Québec et dans vos municipalités.

Rédigé par :

Geneviève Gardère

Conseillère - relations avec les municipalités





Zoom sur une région

District de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec

Bonjour, chers lecteurs,

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le district de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, communément appelé la région aux 100 000 lacs.

Réparti dans 11 postes, le personnel du district est actuellement composé d'environ 400 membres civils et policiers, qui servent plus de 101 municipalités et territoires où la population avoisine les 168 845 habitants.

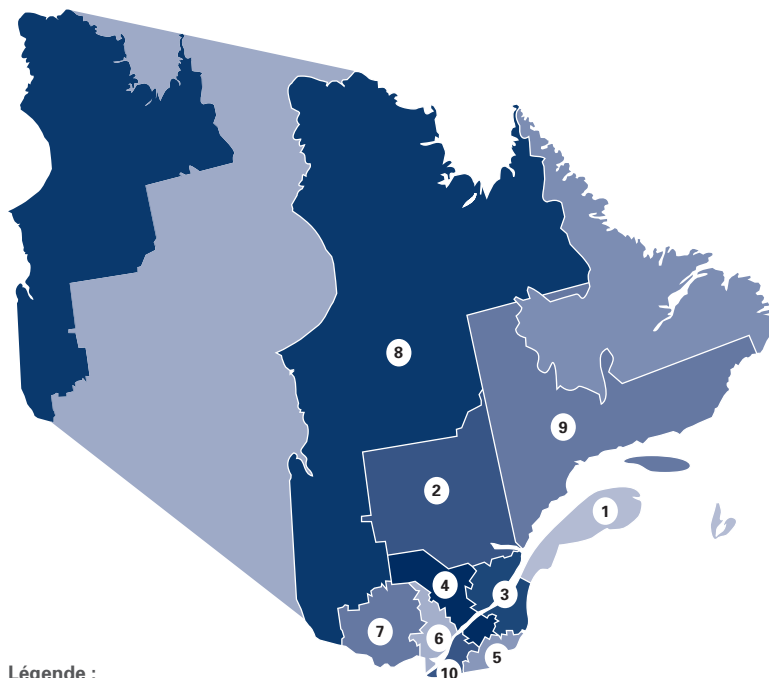
Le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue est particulièrement grand, unique et complexe. C'est la Sûreté du Québec qui y assure l'entièreté des services policiers, à l'exclusion de la plupart des communautés autochtones de nation crie, algonquine et inuite.

C'est notamment dans la foulée de certaines modifications législatives que notre district a vécu ses dernières intégrations de corps policiers municipaux au début des années 2000, soit ceux des villes d'Amos, de Val-d'Or et finalement de Rouyn-Noranda.

Comme ailleurs dans la province, les comités de sécurité publique sont bien présents dans notre région. Le partage des responsabilités et le partenariat avec les membres de ces comités sont devenus un élément incontournable de la sécurité sur notre territoire. Nous partageons nos préoccupations et trouvons les solutions afin de garantir à notre population un milieu de vie plus sécuritaire en offrant des services de sécurité publique de la meilleure qualité possible. Sur ce point, d'ailleurs, dès l'automne, les membres d'un comité de sécurité publique régional regroupant des représentants de tous les CSP devraient se rencontrer périodiquement afin de réfléchir et de trouver des solutions à des problèmes communs de sécurité publique. Voilà une belle initiative de nos élus.

Inspecteur-chef Jasmin Piquette

Commandant du district de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec



Légende :

- 1-Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
- 2-Saguenay-Lac-Saint-Jean
- 3-Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches
- 4-Mauricie–Centre-du-Québec
- 5-Estrie
- 6-Montréal-Laval-Laurentides-Lanaudière
- 7-Outaouais
- 8-Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec
- 9-Côte-Nord
- 10-Montérégie

Le district de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, mis à part son quartier général situé à Rouyn-Noranda, compte 11 points de service.

6 postes principaux :

- MRC d'Abitibi
- MRC d'Abitibi-Ouest
- MRC de Témiscamingue
- MRC de La Vallée-de-l'Or
- Ville de Rouyn-Noranda
- Matagami

4 postes auxiliaires :

- Lebel-sur-Quévillon
- Senneterre
- Témiscaming
- Radisson

1 poste nordique :

- Nunavik

Comité de circulation : un partenariat actif à la Ville de Rouyn-Noranda

Au moment de l'intégration du Service de police de la Ville de Rouyn-Noranda en 2003, la Sûreté du Québec a maintenu une pratique existante et forte efficace soit le comité de circulation.

Ce comité, composé de divers intervenants de l'administration de la Ville de Rouyn-Noranda, d'un officier de la Sûreté du Québec ainsi que d'un représentant du ministère des Transports, se veut une table d'échanges sur les problèmes associés au réseau routier de la ville. Son pouvoir en est un de recommandation auprès du maire, et la fréquence des rencontres varie entre six et huit annuellement.

Depuis sa création, se sont ajoutés aux participants un représentant du transport scolaire de la commission scolaire et, de façon aléatoire, selon la problématique discutée, des représentants d'Hydro-Québec ou des divers regroupements de véhicules récréotouristiques du territoire.

À son ordre du jour, le comité de circulation aborde principalement la question de la signalisation; on se penche alors sur l'ajout de panneaux d'arrêt à certaines intersections ou sur le retrait de panneaux de stationnement. On y discute aussi des avantages et de la nécessité de l'installation de dos d'âne. Les traverses piétonnières et les pistes cyclables font aussi partie des sujets traités par le comité.

Pour ne mentionner que quelques réalisations, ce comité est à l'origine d'une reconfiguration des espaces de stationnement face à un établissement scolaire de niveau primaire. En effet, l'angle de 45 degrés des espaces de stationnement de chaque côté de la rue ne permettait pas une bonne visibilité tant pour les usagers de la traverse piétonnière que pour le brigadier scolaire qui y travaillait. Maintenant, la configuration du stationnement est en parallèle, ce qui permet à tous d'effectuer leurs déplacements de façon beaucoup plus sécuritaire.



Dans un autre cas, une traverse piétonnière représentait un défi particulier puisqu'elle était aménagée près d'une autre école primaire et traversait une rue très achalandée et particulièrement large, ce qui favorisait les excès de vitesse. Après analyse et discussion, la solution trouvée a été d'ajouter à cet endroit un terre-plein, ce qui a rendu l'artère plus sécuritaire.

Pour l'instant, ce comité est unique à la Ville de Rouyn-Noranda, mais il suscite l'intérêt des autres municipalités du district. Cette initiative est un bel exemple de collaboration qui permet à la Sûreté du Québec et à ses partenaires de considérer des demandes soumises à la Ville par la population, venant ainsi consolider le sentiment de sécurité des citoyens. De plus, ce comité nous ouvre une belle fenêtre sur l'expansion urbaine à venir, ce qui nous permet d'être proactifs dans la planification de nos actions.

Rédigé par :

Danielle Trudel

Conseillère au commandant

District de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec



De gauche à droite : Capitaine Daniel Lambert, Directeur de Poste, Poste de la Ville de Rouyn-Noranda; Monsieur Denis Charron, Directeur Général, Ville de Rouyn-Noranda; Monsieur Mario Provencher, Maire, Ville de Rouyn-Noranda

Table régionale des CSP en ATNQ : vers une meilleure concertation en matière de sécurité publique

Au cours d'une formation sur les concepts de la police de proximité réunissant les membres des comités de sécurité publique (CSP) de 4 MRC du district et de la Ville de Rouyn-Noranda, une idée toute simple, mais porteuse, a été soumise aux membres du district : créer une table régionale des CSP.

Toujours à l'étape de projet, cette table se présente comme une tribune régionale où les membres des CSP pourraient échanger sur les bonnes pratiques existantes. Elle permettrait aussi de discuter et de se concerter sur différents aspects liés à la sécurité publique, comme l'intervention en milieu scolaire et les interventions avec les véhicules récréotouristiques, tout comme sur les actions à entreprendre pour lutter contre la vente itinérante. De plus, des sujets comme l'uniformisation des règlements municipaux pourraient être mis à l'ordre du jour.

L'idée étant celle du directeur général de la Ville de Rouyn-Noranda, M. Denis Charron, il y allait de soi que le CSP de la Ville de Rouyn-Noranda serait l'hôte de cette première rencontre qui se tiendra à l'automne 2011. Cette table réunira les présidents de CSP, les directeurs généraux des villes ainsi qu'un représentant de la Sûreté du Québec de chacun des CSP du district. Afin de favoriser les échanges et de maintenir leur dynamisme, il a été entendu que les membres de la table se réuniraient deux fois par année.

En somme, l'objectif derrière la création d'une table régionale est de mettre en commun certaines problématiques que peuvent connaître les MRC en matière de sécurité publique et d'y trouver des solutions concertées tout en respectant la philosophie et l'identité de chacune des MRC. Cela pourrait mener à une certaine homogénéité dans les façons de faire en Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec (ATNQ), et par conséquent augmenter le rendement des CSP locaux

Cette démarche constitue la suite logique directe des recommandations, solutions et bonnes pratiques formulées au cours des travaux du Forum des CSP 2010, soit la mise en place de mécanismes qui permettent au CSP de jouer plus efficacement son rôle, d'être à l'avant-garde afin de trouver des solutions concrètes aux enjeux de sécurité publique et de pouvoir anticiper les nouveaux phénomènes.

Rédigé par :

Cpt Daniel Lambert

Directeur du poste de la Ville de Rouyn-Noranda

Avec la collaboration de :

Danielle Trudel

Conseillère au commandant

Denis Charron

Directeur général, Ville de Rouyn-Noranda

Connaître la satisfaction et les attentes de la population

La Sûreté du Québec réalise depuis presque dix ans des sondages auprès de la population pour connaître sa satisfaction et ses attentes à l'égard des services qui lui sont fournis, ainsi que son niveau de confiance envers l'organisation.

Pour réaliser le Sondage à l'égard des services de la Sûreté du Québec 2010-2011, la firme Léger Marketing a été sélectionnée par appel d'offres.

Deux types de répondants

Deux types de répondants ont participé au sondage. Les personnes qui ont demandé un service (demande d'intervention ou d'assistance, signalement d'une plainte, demande de renseignement, etc.) et celles qui ont été interpellées par la Sûreté (infractions ou vérifications en sécurité routière, enquête, etc.).

Généralement, les résultats relatifs à la satisfaction sont inférieurs chez les personnes interpellées par la Sûreté, quoiqu'ils demeurent acceptables avec des moyennes au-dessus de 7 sur 10.

Le sondage a été effectué par téléphone du 22 mars au 9 mai 2011. L'échantillon de 2 500 répondants comporte une marge d'erreur de $\pm 2\%$, 19 fois sur 20.

Des résultats sur quatre ans

Depuis quatre ans, la même méthodologie est utilisée, ce qui permet de comparer les résultats dans le temps.

Depuis 2007-2008, on remarque que la satisfaction générale à l'égard du service reçu, après avoir connu une légère baisse en 2009-2010, est à la hausse en 2010-2011. Quant à l'indice de confiance, celui-ci est demeuré stable depuis 2008-2009.

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Satisfaction générale à l'égard du service reçu (sur 10)	8,04	7,93	7,78	7,93
Indice composé de confiance (sur 10)	S.O. ³	7,57	7,50	7,55



La satisfaction générale est calculée à partir de la question « Quelle note de satisfaction générale donnez-vous pour qualifier votre expérience de service avec la Sûreté du Québec ? ».

L'indice composé de confiance, quant à lui, est calculé à partir de plusieurs questions portant sur la confiance envers les policiers et policières de même qu'à l'égard de l'institution et sur la capacité de la Sûreté à prévenir le crime et à le combattre et d'assurer la sécurité du réseau routier.

Satisfaction rationnelle et satisfaction émotive

Une nouveauté cette année : l'indice composé de satisfaction. Cet indice, calculé à partir de plusieurs questions, permet de mesurer la satisfaction « rationnelle » du répondant à l'égard du service reçu.

Les questions portent sur les différentes dimensions qui composent un service de qualité. Par exemple, elles mesurent la satisfaction de la personne à l'égard de la courtoisie, la rapidité, la fiabilité, la confidentialité, etc. Ainsi décortiqué, l'indice permet une appréciation plus objective de la satisfaction de la population.

Cela diffère de la satisfaction générale, qui est dite « émotive » car elle renvoie à l'impression générale du répondant à partir d'une seule question et non à une évaluation du service dimension par dimension.

³ Un indice de confiance a été calculé en 2007-2008, mais il est différent de celui utilisé lors des années suivantes. La comparaison est donc impossible.

On observe que l'indice composé de satisfaction est plus élevé que la satisfaction générale, et ce, pour les deux types de répondants.

	Satisfaction générale (sur 10)	Indice composé de satisfaction (sur 10)
Service demandé par la personne	8,26	8,97
Service rendu à l'initiative de la Sûreté	7,38	8,34

Rédigé par :

M. Philippe Parenteau

Analyste en statistiques et sondages



La parole aux élus

Vous avez des idées de sujets qui pourraient être abordés dans ce bulletin.

Vous pouvez nous les faire parvenir, ainsi que vos questions, à l'adresse suivante agiresemble@surete.qc.ca.

Au plaisir de vous lire !

BULLETIN D'INFORMATION À L'INTENTION DES ÉLUS MUNICIPAUX
AGIRENSEMBLE

Responsable : Capitaine Jean Côté
 Graphisme : Robert Devost Graphiste Inc.

Pour joindre le comité de rédaction
agiresemble@surete.qc.ca