



OTTAWA POLICE SERVICE
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA

The Trusted Leader in Policing
Le chef de file de confiance dans la police

SONDAGE D'OPINION PUBLIQUE 2015

Présentation des résultats

Sondage d'opinion publique sur le Service de police d'Ottawa

Présentation, le 28 septembre 2015

Objectifs et méthodes

Contexte et objectifs

Le Service de police d'Ottawa (SPO) chargea Léger de mener une enquête sur l'opinion publique dans la Ville d'Ottawa. Cette enquête fait partie d'un effort continu de la part du SPO visant à recueillir des données sur la **perception du public à l'endroit de ses services et l'avis des citoyens quant à la sûreté et au crime dans la ville**. Des sondages antérieurs furent menés en 1995, 1998, 2002, 2006, 2008 et 2012.

Méthodes

Ce sondage fut mené en ligne dans la région d'Ottawa auprès d'un **échantillon représentatif de 4328 citoyens entre le 30 mars et le 11 mai 2015**. Les résidents furent invité par le SPO par courrier ordinaire à participer à un sondage en ligne.

Au total, 16 000 lettres d'invitation au sondage furent postées à travers tous les quartiers : 4328 furent remplies, donnant lieu à **un taux de réponse de 27,5%** comparativement à 20,4% en 2012.

MARGE D'ERREUR: +/- 1,5 points de pourcentage, 19 fois sur 20.

Aperçus essentiels

Sentiment de sécurité

Comme dans les sondage antérieurs, la forte majorité des citoyens d'Ottawa se sentent en sécurité chez eux et dans leur quartier, le jour comme la nuit...

- Durant le jour, 95% des résidents se sentent en sûreté dans leur logis, et 90% se sentent en sûreté dans leur quartier.
- La nuit, 91% of résidents se sentent en sûreté dans leur logis, and 69% se sentent en sûreté dans leur quartier.

... mais ce sentiment de sécurité a diminué dans la plupart des endroits à l'étude.

- Le sentiment de sûreté est à son plus faible dans les lieux publics comme le centre-ville, les pistes cyclables et les sentiers pédestres. Ceci malgré le fait que la plupart des victimes d'actes criminels ont signalé que le crime fut commis dans leur logis.
- Le sentiment de sûreté ailleurs qu'au logis et dans le quartier des répondants connaît une baisse depuis 2012, particulièrement en ce qui a trait au centre-ville (une baisse de 21%).

Les résidents des quartiers Est sont considérablement plus susceptibles de ne pas se sentir en sécurité.

TOTAL SÛR – LE JOUR	2015	2012	Écart	Beaucoup plus faible au...
Chez vous	95%	97%	-2%	*
Dans votre quartier	90%	94%	-4%	Central Est (79%)
Au centre-ville	60%	81%	-21%	Est rural (49%)
Pistes cyclables et sentiers pédestres	53%	73%	-20%	Est (48%)
Attendant ou utilisant le transport public	50%	68%	-18%	Est rural (30%)

TOTAL SÛR – LA NUIT	2015	2012	Écart	Beaucoup plus faible au...
Chez vous	91%	92%	-1%	Central Est (85%)
Dans votre quartier	69%	67%	2%	Central Est (52%)
Au centre-ville	32%	35%	-3%	*
Pistes cyclables et sentiers pédestres	19%	23%	-4%	Est (16%)
Attendant ou utilisant le transport public	16%	20%	-4%	Est (13%)

Perception du crime dans les quartiers et dans l'ensemble de la ville

La perception du crime à Ottawa a augmenté depuis 2012

- Plus particulièrement, 51% des répondants ont l'impression que le crime a empiré à travers Ottawa au cours des trois dernières années, en comparaison à 33% en 2012.

Perception du crime à Ottawa	2015	2012	Écart
Augmenté	51%	33%	+18
Resté inchangé	35%	47%	-12
Diminué	14%	20%	-6

Les résidents d'Ottawa sont, en moyenne, plus préoccupés par le crime dans l'ensemble de la ville que dans leur quartier

- 66% des répondants ont l'impression que la criminalité est moins présente dans leur propre quartier que dans la ville dans son ensemble, et 62% estiment qu'elle est demeurée stable au cours des trois dernières années.

Perception du crime dans le quartier	2015	2012	Écart
Moins crime	66%	65%	+1
La même quantité de crime	16%	17%	-1%
Plus de crime	7%	9%	-2%
Ne sait pas	11%	9%	+2

Préoccupations principales

Les préoccupations principales quant au quartier et à la Ville ressemblent à celles de 2012. La conduite inattentive, ainsi que les excès de vitesse et la conduite agressive, demeurent les soucis principaux.

Préoccupations principales: Conduite inattentive, vitesse excessive et conduite agressive, introductions par effraction, vol dans les véhicules, vandalisme, vols qualifiés, cybercriminalité, criminalité chez les jeunes, présence de drogue et de revendeurs de drogue, bandes de rue, violence liée aux armes à feu, violence contre les femmes, agressions sexuelles, vandalisme, usurpation d'identité.

Il semble donc que les trois priorités choisies par le chef de police (Armes à feu et bandes de rue, Violence à l'endroit des femmes et Sécurité routière) cadrent parfaitement avec les plus vives préoccupations des citoyens de la Ville d'Ottawa.

Une forte part des citoyens estime que le SPO fait un bon travail relativement à ces priorités: réduire la violence contre les femmes (50%), améliorer la sécurité routière (52%) et réduire le nombre de crimes liés aux armes à feu et aux bandes de rue (46%). Par contre, une faible part des citoyens croit que le SPO a exécuté un travail médiocre quant à réduire la violence contre les femmes (10%), à améliorer la sécurité routière (15%) et à réduire le nombre de crimes liés aux armes à feu et aux bandes de rue (21%).

Avis sur la qualité du service et sur la confiance à l'endroit du Service de police d'Ottawa

La grande majorité (82%) des citoyens sont satisfaits de la qualité du service offert par le SPO.

- La satisfaction quant à la qualité du service est demeurée stable depuis 2012 (81%).
- Les résidents d'Ottawa estiment que la qualité du service offert par le SPO s'est améliorée au cours des trois dernières années: 35% croient qu'elle s'est améliorée, et seuls 5% disent qu'elle s'est détériorée.

Qualité du service du OPS	2015	2012	Écart
Satisfait	82%	81%	+1
Ni l'un ni l'autre	15%	14%	+1
Insatisfait	3%	4%	-1

Une majorité des résidents (61% contre 60% en 2012) affirment avoir une grande confiance envers le SPO, en comparaison à seulement 4% qui disent avoir peu confiance en lui.

Niveau de confiance envers le SPO	2015	2012	Écart
Élevé	61%	60%	+1
Moyen	33%	33%	-
Faible	4%	5%	-1
Ne sait pas	2%	1%	+1

Évaluation du SPO quant à l'exercice de ses fonctions principales

La grande majorité des citoyens d'Ottawa (73%) accorda au SPO une bonne cote de rendement pour ce qui est d'assurer la sûreté et la sécurité des citoyens d'Ottawa, qui se traduit par une hausse de 6 points en 2015 (73% vs 67% en 2012). En outre, les citoyens d'Ottawa estiment que le SPO fait un bon travail lorsqu'il exerce la plupart de ses fonctions principales, c.-à-d. répondre rapidement aux appels d'urgence, offrir ses services dans les deux langues officielles, et faire respecter la loi.

Rendement du SPO à assurer la sûreté et la sécurité	2015	2012	Écart
Bon	73%	67%	+6
Moyen	21%	23%	-2
Mauvais	2%	3%	-1
Ne sait pas	4%	6%	-2

Les deux aspects qui reçurent les plus faibles notes sont: utiliser les ressources financières et humaines efficacement et sagement (48%) et la présence policière à pied ou à vélo (41%).

L'aspect qui exerce la plus grande influence sur la perception publique du service de police est de voir des agents de police dans les lieux publics. Étant donné que la présence d'agents à pied ou à bicyclette est l'aspect pour lequel le OPS reçut sa plus faible cote de rendement, le service de police devrait s'efforcer à trouver des moyens d'améliorer cet aspect.

Contacts avec les SPO

Un simple contact ou conversation avec la Police d'Ottawa donna lieu aux évaluations les plus favorables (91%) parmi les contacts de tous types. Les évaluations les moins favorables (52%) furent suscitées lorsqu'un agent de police s'adressa au répondant sans citer de raison. **Il n'est pas étonnant que le contacts non intentionnel, à savoir le contact sans lien à un incident ou crime particulier semble plus satisfaisant.**

En fait, même si la plupart des citoyens considèrent les policiers comme étant respectueux, accessibles, et exerçant leurs fonctions de façon juste et impartiale, il semble que les contacts entre policiers et citoyens sont ce qui compte vraiment. Autrement dit, les contacts avec le SPO ont un effet positif sur le niveau de confiance.

	Proportion des répondants ayant eu ce type de contact	Satisfaction globale envers ce contact avec la Police d'Ottawa	J'ai maintenant plus confiance envers la police
Vous avez eu un simple contact (par ex. une conversation) dans un lieu public ou privé	26%	91%	51%
Vous avez demandé une vérification de dossier de police ou d'antécédents	20%	88%	47%
Un agent de police vous a offert, ou vous lui avez demandé de l'aide ou un renseignement	16%	87%	60%
Vous avez visité un Centre de rapport de collisions pour signaler un accident de la circulation	8%	83%	52%
Vous êtes passé à la réception d'un poste de police	16%	82%	51%
Vous avez été questionné en rapport à un crime ou inculpé d'un crime	3%	81%	63%
Vous avez visité un Centre de police communautaire	6%	81%	54%
Vous avez été interpellé lors d'un contrôle routier	14%	79%	48%
Vous avez été témoin d'un crime	4%	78%	41%
Vous avez été victime d'un crime	7%	72%	47%
Un agent de police m'a parlé, mais sans donner de raison	2%	52%	37%

Victimisation par le crime et satisfaction quant à l'intervention policière

En tout, 13% des résidents d'Ottawa disent avoir été victime d'un acte criminel au cours des trois dernières années, par rapport à 17% en 2012.

- Deux tiers (67%) disent que ce crime ciblait des biens, tandis que 36% disent qu'une personne était ciblée.
- Seulement 4% des crimes mettaient en jeu une arme.

Sept sur dix (70%; -3 depuis 2012) victimes d'un incident ont signalé le crime au Service de police d'Ottawa, tandis que près d'un tiers (30%; +3 depuis 2012) disent ne pas avoir signalé le crime.

- Motifs: ne croyaient pas que la police jugerait l'incident d'une importance suffisante (29%) et le crime était mineur, ne valant pas la peine d'être signalé (28%).

La satisfaction quant aux mesures prises par la police en réponse au signalement de l'incident a connu une hausse de 5% depuis 2012.

- Cette année, 60% des résidents étaient satisfaits des mesures prises par la police, par rapport à 55% en 2012. Par contre, 19% des répondants n'étaient pas satisfaits.
- De plus, 77% furent satisfaits de la manière dont ils furent traités par la police durant l'incident.

Il est à noter que cette année, **un plus grand nombre de répondants sont conscients des responsabilités de la Commission de services policiers d'Ottawa**, que son rôle est de superviser le Service de police d'Ottawa et de veiller à la prestation de services policiers adéquats et efficaces (**44% vs 38% en 2012**).

Plus de la moitié des citoyens d'Ottawa (58%) était consciente du fait que le SPO dispose de deux numéros de téléphone dédiés aux services policiers d'urgence (le 9-1-1 pour les urgences portant atteinte à la vie et pour les crimes en cours, et le 613-230-6211 pour toute autre urgence).

Moins de deux répondants sur dix (15%) ont personnellement appelé la police pour une urgence au cours des trois dernières années, tandis que la grande majorité n'ont pas fait ce type d'appel (85%).

Près de trois quarts des répondants qui firent un appel d'urgence (72%) composèrent le 911, tandis que moins d'un tiers (28%) firent appel au 613 230-6211.

Conscience des programmes du SPO

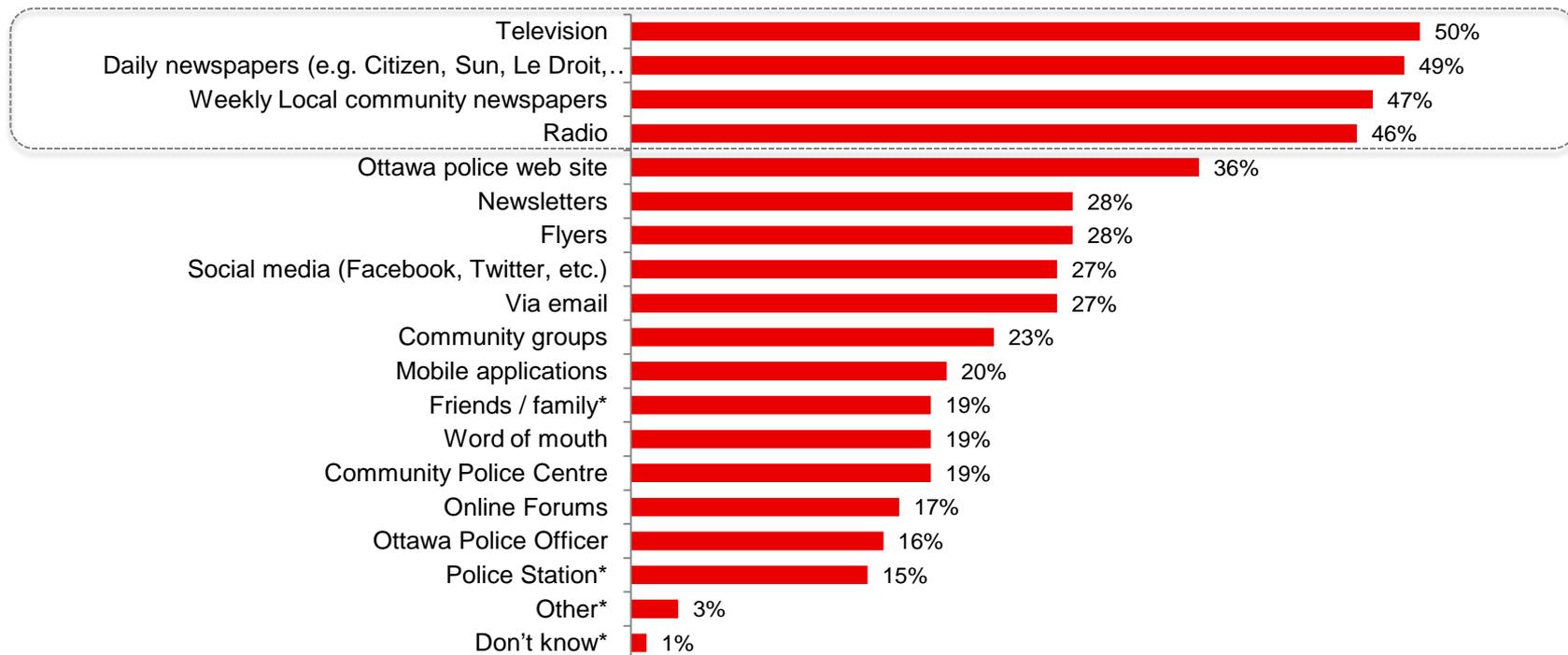
La Surveillance de quartier (72%) et Échec au crime (66%) sont les deux programmes jouissant d'une reconnaissance considérable auprès de la population d'Ottawa. La Surveillance de quartier est aussi le programme obtenant le niveau de participation le plus élevé (6%).

Cependant, le public est très peu conscient de l'existence de tous les autres programmes. Le SPO devrait envisager une campagne pour mieux faire connaître ces programmes. Cela pourrait accroître la participation aux programmes, ainsi qu'améliorer la mobilisation des résidents et leur coopération avec la police.

Programmes	NIVEAU DE CONNAISSANCE
Surveillance de quartier	72%
Échec au crime	↓ 66%
Objets de valeur retirés / Vol dans les véhicules	29%
Empreintes digitales pour les enfants	↓ 23%
Opération identification	21%
Programme d'inspections de sécurité à domicile	14%
Ateliers d'auto-défense pour les femmes	7%
Prévention de la criminalité des affaires	5%
Prévention du crime par l'aménagement du milieu	4%
Programme de logements multiples sans criminalité	3%

Médias préférés

Même si les médias sociaux gagnent en popularité et sont devenus plus démocratisés, **les médias traditionnels demeurent la source d'information principale** des résidents de la Ville d'Ottawa. Le SPO devrait s'assurer une présence à la télévision, à la radio, et dans les journaux afin de diffuser l'information à l'ensemble de la population au sujet des activités, programmes et événements policiers. Même si l'on préfère les médias traditionnels, les médias sociaux gagnent du terrain d'année en années, et ne devraient pas être négligés comme manière de rejoindre les citoyens et de communiquer avec eux.



Suggestions pour l'amélioration du Service

- 1. Consacrer plus d'efforts à accroître le sentiment de sûreté des citoyens dans les quartiers du secteur Est**
- 2. Poursuivre la mise en priorité des 3 priorités opérationnelles du chef, puisque celles-ci continuent à correspondre aux plus fortes préoccupations des citoyens**
- 3. Présence et visibilité accrues au sein des espaces publics**
- 4. Efforts accrus pour bâtir la confiance par la voie de plus d'interactions et contacts avec le public**
- 5. Un besoin de mieux faire connaître les programmes du SPO**
- 6. Un usage continu des médias traditionnels pour communiquer avec public**

Leger is the **largest Canadian-owned** polling, strategic advice and market research firm

600 employees

75 consultants

Present in more than **100 countries** through its international Worldwide Independent Network (WIN)

Our firm distinguishes itself through its **marketing intelligence** and tailored **strategic advice**

Canada: Montreal, Quebec City, Toronto, Edmonton, Calgary / **United States:** Philadelphia / **Europe:** Zurich

www.leger360.com