

Mise à jour du programme Initiative d'amélioration des services (IAS) Commission des services policiers d'Ottawa

26 octobre 2015

ottawapolice.ca



**OTTAWA POLICE SERVICE
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA**

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

Vous avez
votre place ici



Our community,
our inspiration



Ordre du jour

- 1 **Contexte**
- 1 **Nouveau modèle d'exploitation**
- 1 **Consultation**
- 1 **Étapes suivantes**



Contexte - *Résultats de l'IAS*





Nouveau modèle d'exploitation - *Comment nous en sommes venus là*

- En menant une recherche de pratique (industrie et académique) par les équipes de projet
- Le CE et le SMC ont élaboré des Principes de conception organisationnelle (PCO) pour guider la prise de décision
- Des Groupes de travail (plus de 100 membres) ont élaboré des options conceptuelles, les ont comparées aux PCO et ont formulé une recommandation
 - **Gestion de la demande**
 - **Conception organisationnelle**
 - Déploiement de première ligne
 - Enquête
 - **Centre de contrôle**
- Le Comité exécutif directeur de l'IAS a entériné les options recommandées - 25 mai
- Les options recommandées sont intégrées pour former un nouveau modèle d'exploitation - 1^{er} juin
- Le Comité exécutif directeur de l'IAS a approuvé le modèle d'exploitation - 12 juin
- Consultation auprès des membres - juin à septembre
- **Modèle d'exploitation approuvé le 9 septembre**
- Les Groupes de travail élaborent des modèles pour mise en place - lancement le 28 septembre

Autres canaux d'accès



Hypothèses :

- La demande de service a diminué de 25 à 40 %
- Numéro d'appel unique pour les appels non urgents (**911 existe tel quel**)
- Le système IVR répond à l'appel à la première sonnerie, disponible 24x7
- Système IVR configuré pour répondre aux demandes de service fréquentes - « À déterminer »
- Capacité à diffuser des messages immédiatement

Accès au SPO

Service d'accès par téléphone

Sélectionner le choix
(Impossible d'annuler, doit écouter tous les choix)

Envoyé au choix

SERVICE



Solution



Intervention en cas d'urgence

Fonctions

Fonctions opérationnelles

Coordination, analyse et partage de données/de renseignements d'entreprise

Déploiement et surveillance des ressources
Reprise et continuité des opérations

Système de vidéosurveillance (VMS)

Soutien et gestion d'événements majeurs

Fonctions stratégiques

Coordination des renseignements

Vision opérationnelle dans toute la ville

Analyse prédictive

Gestion stratégique des médias

Planification et gestion des effectifs



Description

- § Livraison de renseignements utilisables définis par les membres aux opérations de premières lignes **en temps réel**
- § Point de vue de **l'entreprise** ... intégrer, regrouper, consolider
- § Source de données **unique** - remplacer les sources de données actuelles
- § Site physique (non un site virtuel)
- § **24 x 7**
- § Données basées sur la permission/l'accès à l'information et le partage
- § Structure de commandement en place pour assurer la réussite
- § **Coordonner** des centres de commande multiples actuels



Déploiement de première ligne complètement intégré
Définit les fonctions des agents de police de première ligne

Intervention mobile

Services de police proactifs

Soutien spécialisé

Services de police communautaires proactifs

Fonctions d'enquête

Administration

- La réponse aux appels d'urgence est de la responsabilité d'un officier en uniforme, en fonction de la proximité à l'appel
- Toutes les fonctions sont effectuées par un officier en uniforme
- Modifie l'état d'esprit des effectifs qui vont gérer un appel plutôt que d'y répondre simplement

Commande centralisée

Déploiement décentralisé actuel

- § Les enquêteurs ne sont pas déplacés à un lieu centralisé
- § Tout enquêteur peut contribuer à une affaire
- § Gestion des cas 24x7
- § La première ligne assume la responsabilité des enquêtes « mineures »

Enquête



FONCTIONS

Opérations spéciales

Enquêtes criminelles majeures

Soutien aux enquêtes

Fonctions DI

Nouvelles fonction

Collision/Investigation

Si approuvé par ESC 9 sept. 2015



Consultation

Activités de consultation 2015

Breffages de la direction de l'IS Mai - Juin

S/Sgt, gestionnaires,
insps, dirs, suppléants
>90 membres

Breffage de l'assistant administratif 1 juillet

>20 membres

Groupes de discussion Semaines du 15 et 22 juin

8 sessions
S/Sgt, gestionnaires, insps,
dirs, suppléants
>100 membres

Breffages centre comm Mai - Continu

>100 membres

Breffages de patrouille 5 août - 4 octobre

6 sessions Platoon (A-F)
2 jours fixes/sessions de l'après-midi
>350 membres

Portes ouvertes 21 août - 18 septembre

7 sessions
>280 membres

Tribunaux 13 août

>25 membres

Breffage tactique 15 septembre

>20 membres

Centre d'appels 15 et 22 septembre

>40 membres



Étapes suivantes

- Sessions des groupes de travail en cours - 75 membres
 - Coupe transversale des rangs/de l'expérience
- **Septembre - Novembre : Conception d'option - Comment**
 - Déploiement de première ligne, centre d'enquêtes et de contrôle entrent dans une phase de conception; centre de demande et point de service continuent d'approfondir l'analyse et l'évaluation
- **Décembre 2015 - janvier 2016 Conception structurelle - Qui**
- Autres consultations et sensibilisation omniprésentes



Résultats atteignables au T1 2016

§ Adopter une approche réaliste

- équilibrer ce qui peut être atteint dans les circonstances actuelles
- avoir des attentes réalistes

§ Les dépendances suivantes affecteront ce qui peut être réalisé au T1 2016 :

- Dotation du personnel et disponibilité
- Accès aux services professionnels
- Budget
- Feuille de route TI
- Préparation organisationnelle
- Rapidité des changements de séquence

organisationnels (changements organisationnels qui influent sur le début d'autres changements organisationnels)

- Impact opérationnel des mouvements de ressources (basé sur les quarts fixes, changements des fonctions et annulations de congés annuels)

Résultats réalisables T1 2016

1. Centre de contrôle Concept des opérations
2. Mise en place de point de service (système IVR mis à jour)
3. Réalignement des enquêtes
4. Modèle de découpage des districts (limites/zones)
5. Analyse des demandes et réalisation de la capacité



