

# Clôture de l'Initiative d'amélioration des services (IAS)

Présenté à la  
Commission de services policiers

Le 28 mai 2018

[ottawapolice.ca](http://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**



# Survol

- Thème global de l'Initiative d'amélioration des services:  
« Rehausser et renforcer les services à la population. »
- Pour y arriver, le programme met l'accent sur:
  - Une meilleure prestation de nos services, avec de nouveaux gains d'efficacité
  - Une restructuration de notre organisation afin de réduire le chevauchement, accroître la longévité des contrôles de régulation, améliorer la communication, la prise de décisions et les critères de responsabilité
- Cette présentation offrira un survol des réalisations de l'Initiative d'amélioration des services au fil de plusieurs années

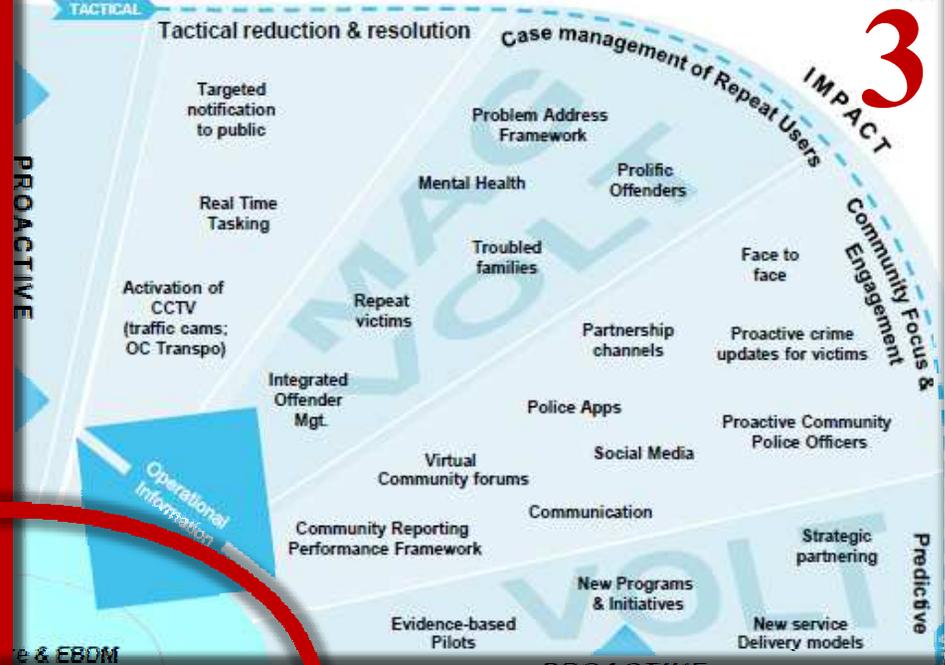
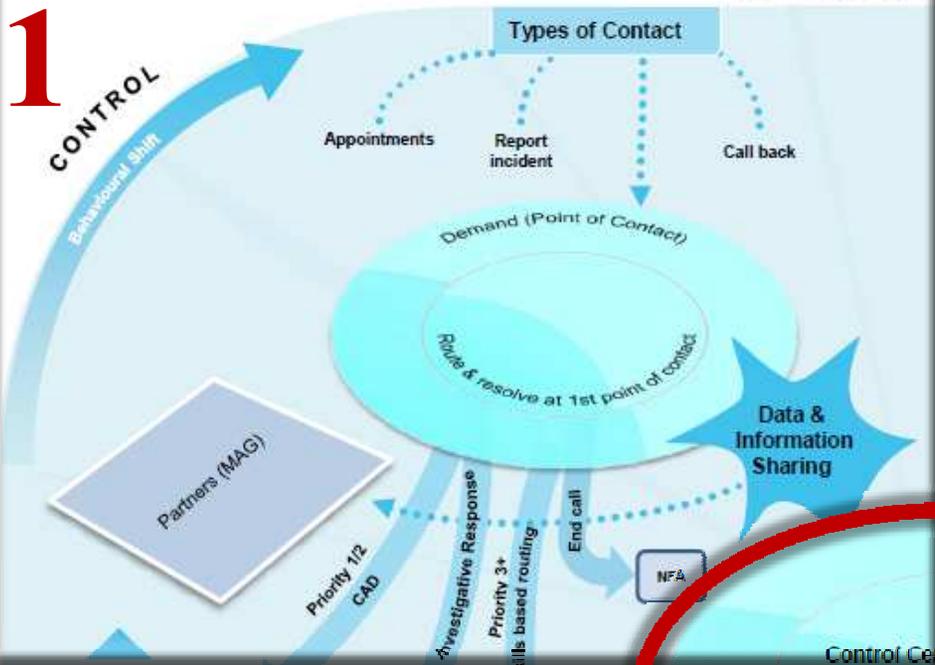


# Modèle opératoire cible (MOC) du SPO

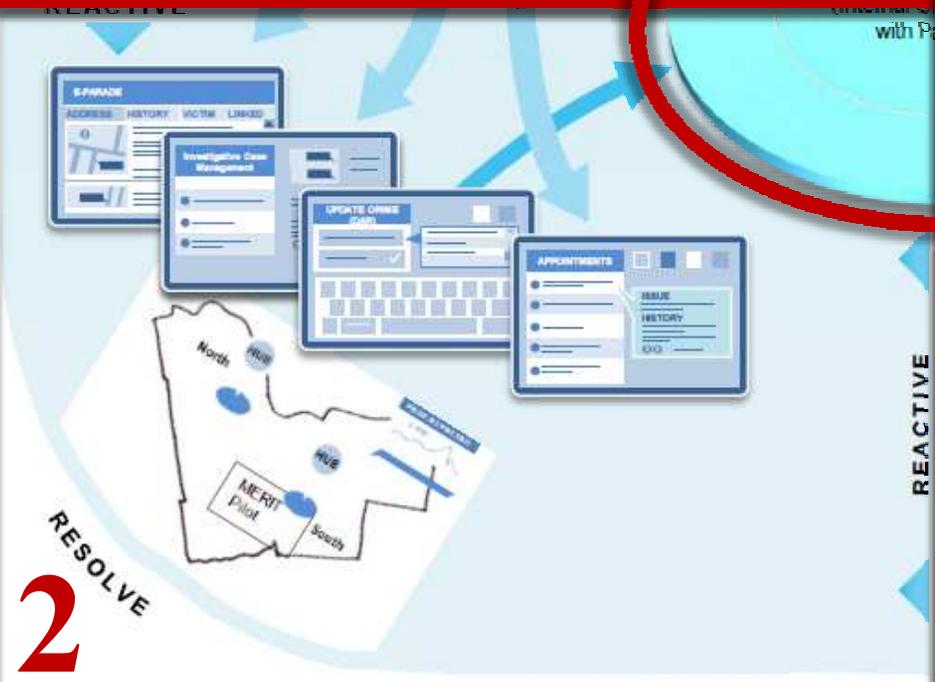
- Le MOC créé pour aborder les priorités du chef et la vision d'avenir du SPO (perspective sur 5 à 10 ans)
- La priorité du chef ***d'améliorer le service au public*** à travers:
  - La viabilité financière*
  - L'implication des membres*
  - Des partenariats communautaires*
- Approbation du MOC par le Comité de la haute direction / Direction générale – Décembre 2014
- Présenté à la Commission de services policiers (CSP) pour son information
- Le MOC forme la base du Plan directeur et fournit le thème de l'Initiative d'amélioration des services

1

### OPS Desired Future State



3



2



4

### Target Operating Model (TOM)

# Évolution de l'Initiative d'amélioration des services – Échelon élevé

ottawapolice.ca



## Composantes fondamentales

### Phase d'idéation

Évaluation des possibilités  
Examen de l'état actuel

Analyse

Réalignement  
Redéfinition des  
paramètres de base  
Étude de haut niveau

### Phases du projet

- Planification
- Conception des détails
- Mise en œuvre

### Clôture du projet

- Continuation de projet
- Migration



2011 - 2013

2011- Examen des services essentiels (CSR) amorcé par le chef Vern White

2012- refonte d'image avec l'Initiative d'amélioration des services (IAS) – juillet 2012

**Examen du registre des possibilités**

**Rapport d'état actuel 2013**  
KPMG



2014

-**Élaboration** et approbation du **MOC**  
- **Rationalisation** du registre des possibilités  
- **Ressourcement** de programme  
- **Évaluation** de programme **et chartes de soutien de projet**  
- Modèle de **gouvernance**  
**Réalignement** du projet  
**Organisatrice du programme** — chef adjointe Skinner



2015

- **Analyse de rentabilité**, gestion de la demande  
- Principes de conception organisationnelle et développement d'outils  
- **Développement et analyse d'options** pour les projets de l'IAS  
- Modèle opératoire intégré  
- Lancement du projet-pilote **TMPR**  
- Cadrage du modèle de prestation des services des tribunaux  
- **Cadre de consultation** et de mobilisation



2016

- **Conception de détails de projets**  
- Infrastructures organisationnelles  
- **Diverses mises en œuvre**: modèle de prestation de services des tribunaux, 1<sup>ère</sup> phase du Centre des opérations stratégiques (COSPO), modèle de prestation de l'Unité d'aide aux victimes en situation d'urgence, réalignement organisationnel des enquêtes, amélioration du signalement en ligne  
- Identification d'avantages



2017

- **Mises en œuvre: Structure organisationnelle, première ligne; secteurs, le système de demande de services, Stratégie de services de sécurité communautaire (RCO), système téléphonique RVI amélioré, prestation simplifiée de citation à comparaître devant les tribunaux, approbation d'une stratégie intégrée de police communautaire**  
- Lancement du processus



2018

- Poursuite d'initiatives d'envergure: **Unité d'intervention alternative (UIA); Health IM et garde des malades mentaux; Civilisation des comptoirs d'accueil, stratégies et tactiques de rendement organisationnel**  
- Réalisation de bénéfices  
- Plan de contrôle



## Objectifs de l'IAS

Élever le niveau des services offerts aux citoyens de la ville d'Ottawa



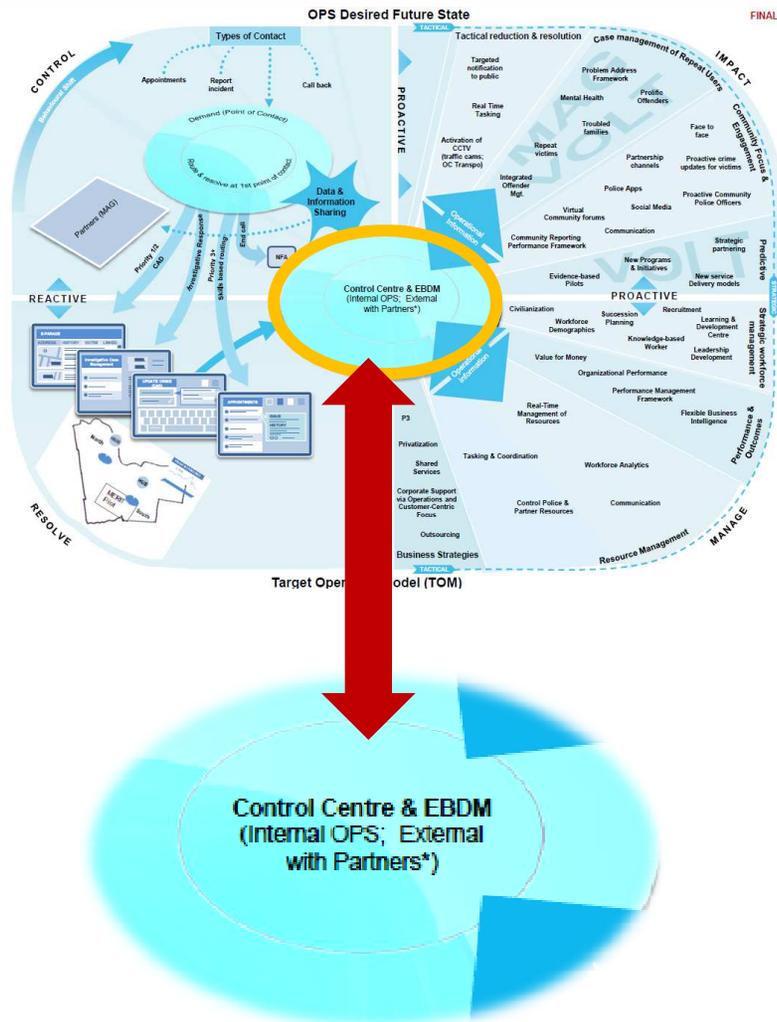
Réaliser des économies financières et d'heures-personnes

Améliorer et renforcer les partenariats communautaires et interorganismes



Profiter des occasions de recouvrement de coûts

Service Delivery Projects	Corporate Support Projects
1. Demand Management Project	7. Organizational Design Project
2. Control Centre Project (OPSOC)	8. Operational Performance Management Framework
3. Frontline Deployment Project	9. Integrated Community Policing Strategy & Framework
4. Investigations Project	
5. Courts Project	
6. MERIT Pilot Project	

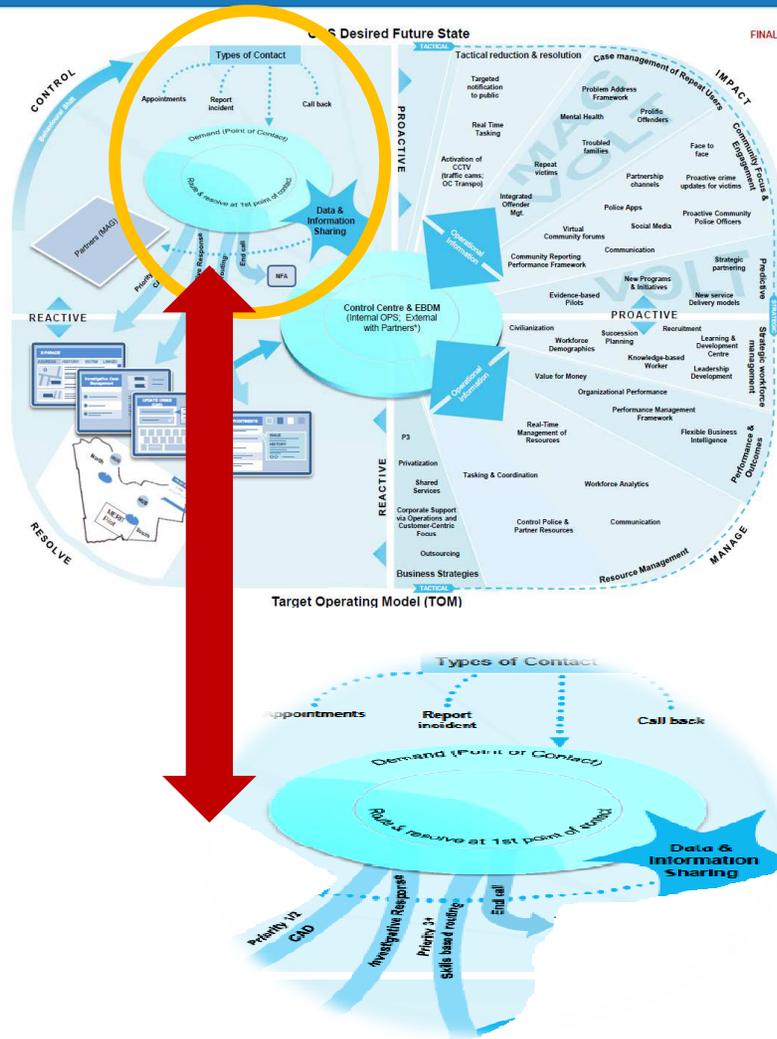


## Accompli:

- Approbation d'une stratégie de centre de contrôle dotée d'une approche à trois phases
- Mise en œuvre du COSPO (initialement appelé le Centre de contrôle)  
Phase I du COSPO: *Sûreté et diffusion des renseignements*
- Intégration, au sein du COSPO, de sergents de patrouilles proactives orientées



# Coin supérieur gauche / côté gauche du MOC



## Accompli: (suite)

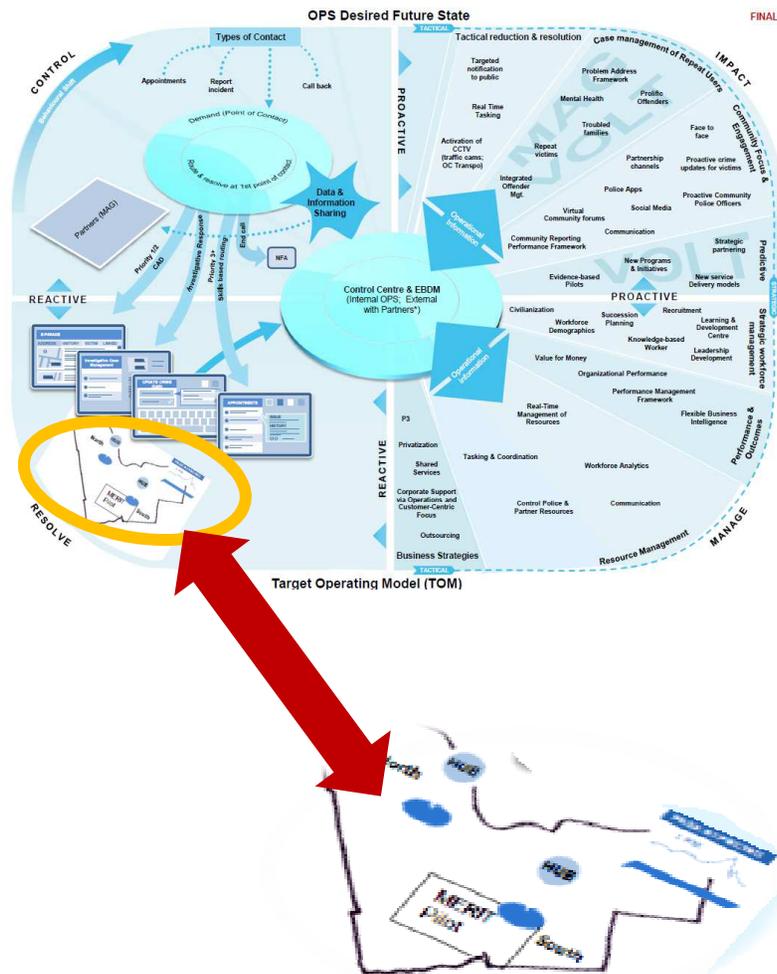
Approbation d'une stratégie de gestion de la demande visant à réduire de 25 à 40% les demandes de service de diverses manières, dont:

- Déviation d'appels de priorité 4 à faible risque
- Expansion et amélioration du signalement en ligne
- Introductions par effraction
- Règlements municipaux
- Signalement, partenaires externes
- Vols de carburant aux postes d'essence
- Biens perdus
- Vol à l'étalage
- Personnes indésirables
- Examen de capacité du centre d'appels / du standard
- Plaintes liées à la circulation
- Phase 1 - civilisation de la réception (en cours)
- Amélioration du signalement des collisions (en cours)
- Unité d'intervention alternative (en cours)





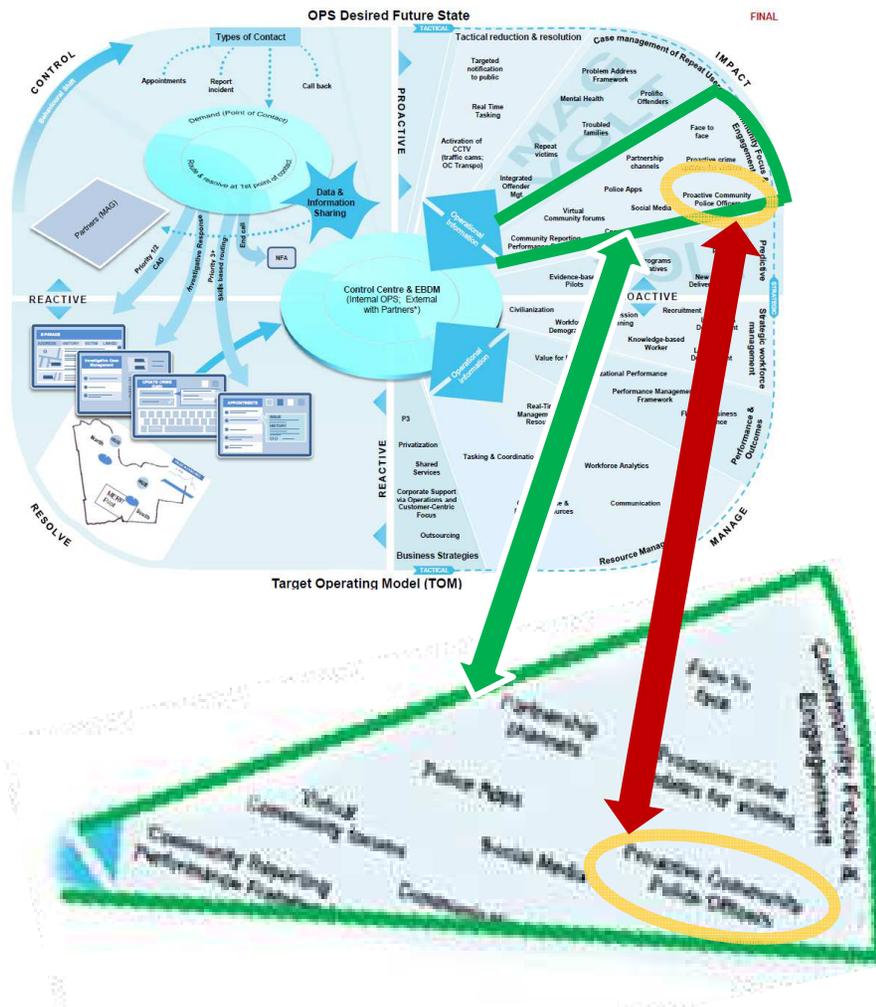




## Accompli: (suite)

- Nouveau modèle de déploiement des services de première ligne
- Transition vers les secteurs (au lieu des zones)
- Nouvelle structure hiérarchique et alignement de la DEC
- Achèvement du projet-pilote TMPR – passé à la phase opérationnelle (financement de soutien offert par le Fonds pour la résilience de Sécurité publique Canada)
- Inauguration des Réseaux communautaires officiels (RCO)
  - Lancement du RCO d'Overbrook
  - Lancement du RCO de la Basse-Ville

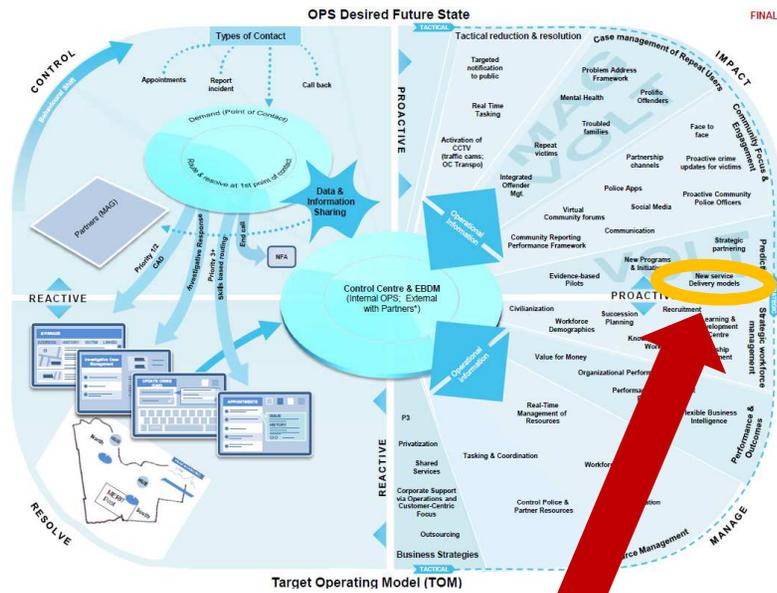




## Accompli: (suite)

- Approbation d'une stratégie et d'un cadre intégrés de police communautaire du SPO
- Implantation d'un processus OPSAT (stratégies et tactiques de rendement organisationnel) en vue d'élaborer des stratégies, d'hiérarchiser et d'agir relativement aux questions de crime et de désordre social à l'ordre du jour
- Stratégie des services de sécurité de la collectivité (évolution du rôle des agents communautaires)



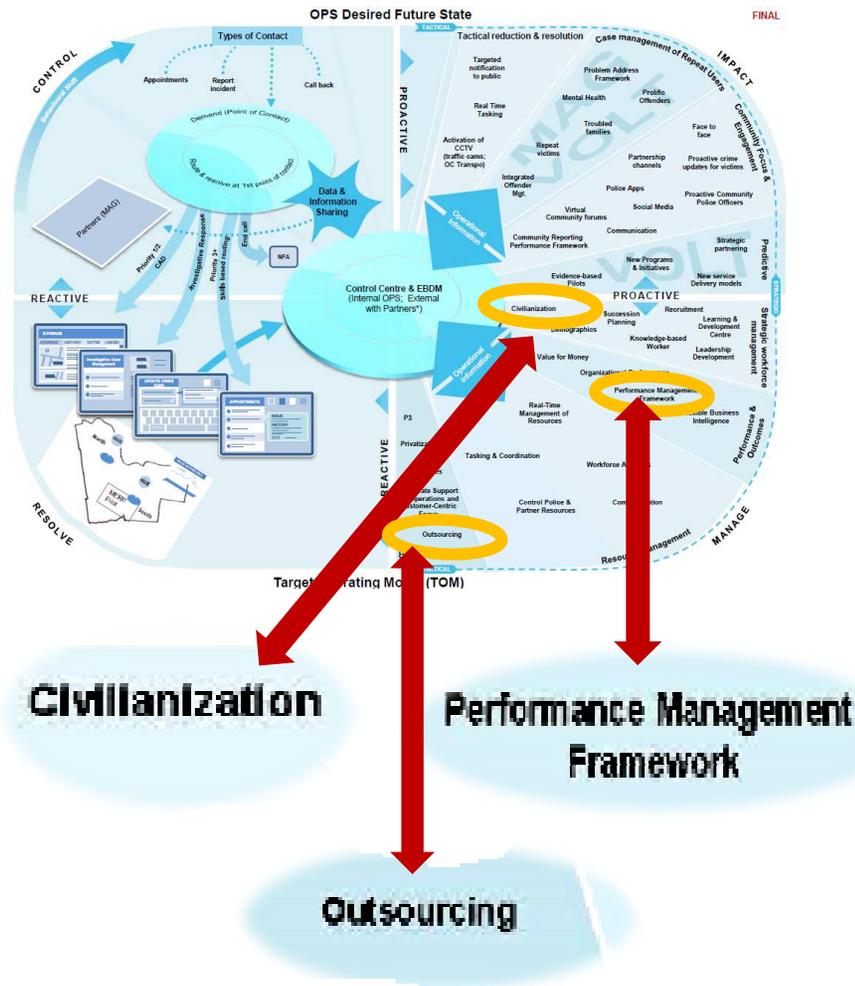


**New service  
Delivery models**

## Accompli: (suite)

- Mise en œuvre de la réorganisation des tribunaux et évolution du modèle de prestation à la lumière de l'identification de gains d'efficacité (mise en œuvre de NUANCE), d'une optimisation accrue et d'une adaptation au système SCOPE de la Couronne
- Mise en œuvre d'un processus simple de citation à comparaître, identification des économies et optimisation des ressources
- L'Unité d'aide aux victimes en situation d'urgence s'affaire à proposer plus de services cliniques professionnels aux victimes et à resserrer ses liens avec SVO pour aussi apporter du soutien non-clinique aux victimes





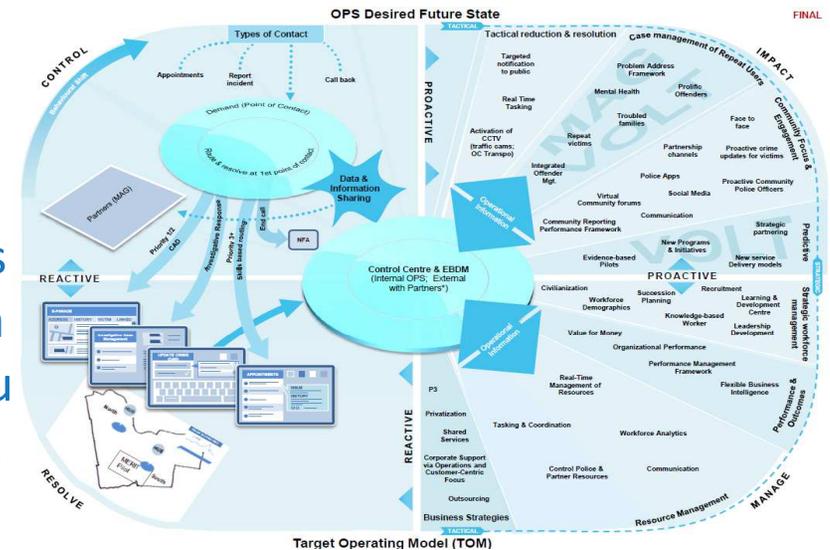
## Accompli: (suite)

- Examen stratégique et livre blanc complétés sur la civilisation et la sous-traitance de services policiers
- Civilisation des comptoirs d'accueil (*en cours*)
- Mise au point d'un cadre de gestion du rendement opérationnel
- Sous-traitance des contrôles de sécurité aux entrées du palais de justice





- L'IAS a œuvré sur plusieurs facettes du MOC, mais il reste du travail à faire pour atteindre l' « état final escompté » de ces facettes
- D'autres éléments du SPO ont travaillé à la réalisation du MOC
- L'état final dépend notamment des capacités technologiques actuelles, du calendrier de la feuille de route de modernisation de la TI, du plan des installations, du Projet d'innovation de la main-d'œuvre, et de certains éléments de base pour bâtir, actionner et diriger les stratégies nécessaires
- L'atteinte du MOC du SPO prendra du temps (un parcours de 5 à 10 ans) et comprendra la mise au point et le développement, de facettes liées aux tendances émergentes, aux modifications législatives, etc.





# Investissement et réalisation de bénéfices

- Budget administratif total de l'IAS (2012-2018): 6,2 M\$
- **Réalisé** : Épargne financière de 1,1M\$ *(élimination de frais locatifs prévus découlant d'une réorganisation des tribunaux) \*épargne de 290 000\$ à perpétuité*
- **Réalisé**: 70 équivalents temps plein (ETP) réaffectés à l'interne (équivalent ~7M\$/an, élimine le besoin d'augmenter le budget du SPO pour soutenir nouveaux postes et services)
- **Possibilité de réaliser** et de réinvestir 73 ETP de plus pour améliorer la prestation des services au public quand toutes les modifications aux programmes seront instaurées et stabilisées
- Total des économies potentielles redéployables: 14,3M\$ par an



# Plan d'adaptation et d'amélioration continue

- L'IAS a conclu officiellement ses activités le 30 avril 2018
- Projets toujours actifs sous l'autorité d'unités opérationnelles: civilisation des comptoirs d'accueil, mise en œuvre de l'Unité d'intervention alternative, garde des malades mentaux
- Mener une évaluation complète du programme dans un proche avenir pour juger de l'efficacité de l'IAS à atteindre ses objectifs déclarés
- Maintien d'une structure de consultation publique pour la discussion d'initiatives éventuelles du SPO
- Engagement du SPO envers une amélioration ininterrompue avec la création d'une structure d'amélioration continue (*reposant sur une augmentation approuvée du budget 2019*)

