



POURSUIVRE LA ROUTE VERS L'EXCELLENCE

Planification Stratégique

Introduction

Au cours de l'année 2019, les représentants de la Régie de police du lac des Deux-Montagnes ont amorcé une réflexion dans le cadre de la préparation d'un plan stratégique quinquennal couvrant la période de 2020 à 2025.

La Régie de police ayant été créée en 2015, il nous apparaît pertinent de faire le point sur les réalisations du passé, d'examiner la situation présente et de nous questionner sur les opportunités du futur. Le but de cette planification est de cibler les objectifs prioritaires de la Régie et d'orienter nos actions et décisions en fonction de l'atteinte de ces derniers. Cette démarche se traduira par un plan d'action concret, lequel sera revu sur une base annuelle.

La Régie a pour mission de protéger la vie et le bien-être des citoyens des 4 villes et municipalités desservies, d'y maintenir la paix et la sécurité publique, de prévenir et combattre le crime, et de faire respecter les lois et règlements en vigueur, tel que prévu aux articles 48 et 49 de la Loi de la police.

La Régie se doit d'assurer la sécurité des personnes et des biens, de sauvegarder les droits et les libertés, de respecter les victimes, de demeurer attentive à leurs besoins et de coopérer avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel.

De plus, en partenariat avec les organismes socio-économiques, les divers institutions et groupes communautaires et les citoyens et citoyennes du territoire, la Régie s'engage à promouvoir la qualité de vie de ces derniers en contribuant à réduire la criminalité, en renforçant la sécurité publique, en favorisant le sentiment de sécurité et en développant un milieu de vie paisible et sûr, et ce dans le respect des droits et libertés garantis par les Chartes canadienne et québécoise.

La Régie reconnaît qu'un des plus grands défis demeure la gestion de ses relations avec les citoyens. Elle a à cœur d'offrir aux résidents de son territoire un service à la clientèle très personnalisé. Un service de police de proximité ne saurait exister sans l'adhésion de ses policiers vis-à-vis cette approche et un comportement caractérisé par un haut niveau de professionnalisme et beaucoup de discernement.

Tout le personnel doit être au diapason avec les valeurs que la Régie a adoptées et qui viennent appuyer notre mission : respect, intégrité et fierté.



POURSUIVRE LA ROUTE VERS L'EXCELLENCE

Le chemin pour atteindre les objectifs que nous nous fixons sera d'autant plus facile à suivre si la collaboration, l'éthique de travail et la rigueur continuent de guider nos actions et interventions auprès de notre communauté.

Les premières années ont été consacrées à développer l'autonomie de la Police régionale de Deux-Montagnes dans ce nouveau mode de Régie et à doter l'organisation des équipements, outils et installations favorisant l'exécution de leur travail. Cinq ans plus tard, les efforts ont porté fruit. Tout n'est pas terminé, certes, et il est maintenant temps de tracer la voie à suivre pour les cinq prochaines années.

Dans ce contexte de réflexion, nous avons rencontré des représentants des quatre municipalités membres de notre Régie. Nous avons également rencontré les superviseurs policiers de la Régie. Un sondage interne a aussi été mené auprès des policiers afin de leur donner l'occasion de faire entendre leur voix tout au long du processus. Ces initiatives fortes inspirantes nous ont permis d'identifier les principaux axes d'actions que nous entendons développer dans les prochaines années.

Trois axes d'actions

- 1. Accroître le leadership policier dans la communauté**
- 2. Poursuivre le développement organisationnel de la Régie**
- 3. Bonifier l'implication dans la communauté**

Ces trois axes d'actions, qui seront davantage élaborés dans les prochaines sections, permettront à notre service de police de se positionner très favorablement par rapport aux divers enjeux sociaux qui font émergence depuis quelques années.



POUR SUIVRE LA ROUTE VERS L'EXCELLENCE

Axes de développement

1. Accroître le leadership policier dans la communauté

La société en général s'attend aux plus hauts standards de qualité de la part des policiers. Dans une optique de service à la population, les policiers sont en première ligne pour assurer les besoins essentiels de la communauté. À cet effet, les policiers doivent assumer un rôle de leader dans toutes les situations où ils interviennent. Il ne suffit plus d'agir de manière exemplaire et en accord avec notre code d'éthique. Il faut prendre le pôle et assumer notre rôle de guide au sein de la communauté. Dans les temps difficiles auxquels font face nos concitoyens, nous devons nous dresser comme le phare dans la nuit.

Pour ce faire nous avons identifié les pistes d'actions suivantes :

1.1. Développer des stratégies de communication efficaces et transparentes

Dans un monde où l'information circule à la vitesse grand «V», le citoyen et le dirigeant municipal ont besoin de recevoir une information crédible le plus rapidement possible. Le service de police se doit de maintenir une communication la plus efficace afin d'éviter que la réalité soit déformée par des interprétations parfois biaisées ou non fondées rapportées dans les médias sociaux.

Nous devons développer des moyens de communiquer l'information sur la criminalité, la sécurité routière, les tendances criminelles et sociales émergentes ainsi que toute situation en lien avec la mission du service de police.

Dans cette même lignée, le service de police doit s'assurer de bien coordonner la communication avec les autorités municipales afin que tous les partenaires municipaux établissent des actions concertées lors d'évènements significatifs.

1.2. Tenir des opérations favorisant la visibilité

L'occupation de l'espace est devenue un enjeu de la plus grande importance. La présence policière sur le territoire a des effets directs sur le sentiment de sécurité du citoyen. La circulation de véhicules de patrouille dans nos rues et la présence de policiers en uniforme dans les parcs, dans les écoles, lors des assemblées publiques et lors de grands rassemblements ont un impact positif sur la perception des citoyens à cet égard.



POURSUIVRE LA ROUTE VERS L'EXCELLENCE

La gestion des problématiques qui surviennent dans les espaces publics doit être priorisée dans notre planification d'intervention. Cette approche a le double avantage de nous assurer d'une grande visibilité auprès de nos citoyens tout en générant un impact fort dissuasif auprès des contrevenants.

2. Poursuivre le développement organisationnel de la Régie

Les cinq premières années ont permis à la Régie d'asseoir son autonomie et de confirmer cette prise en mains par la mise en place d'un processus de reddition des comptes mensuelle aux maires et mairesses siégeant sur le conseil d'administration. Cette façon de faire permet à notre organisation de voler de plus en plus de ses propres ailes, le pouvoir décisionnel se situant davantage au niveau de la direction de la Régie tandis que les élus municipaux communiquent leurs préoccupations et attentes quant à l'orientation des services offerts.

D'autres modes de communication développés avec nos partenaires municipaux (directeurs généraux, services d'incendie, services de gestion du territoire, services d'urbanisme, comités de circulation, etc.) nous assurent d'une collaboration fort utile pour la planification de nos interventions récurrentes.

Par contre, nous devons continuellement adapter le développement de notre organisation de façon à être capables de répondre aux besoins de plus en plus nombreux de la population et de nos partenaires.

Pistes d'actions identifiées

2.1. Poursuivre le développement du personnel de la Régie

La Régie demeure relativement jeune et son personnel l'est également. Nous croyons que le développement à l'interne de notre personnel assurera la pérennité de l'organisation. De plus, cette approche permet de maximiser le niveau de connaissances des employés, leur fournissant ainsi les outils essentiels pour une meilleure exécution de leurs activités professionnelles. Mieux formés, ils seront plus enclins à exécuter adéquatement leurs tâches, axées sur la satisfaction des besoins de la population.



POURSUIVRE LA ROUTE VERS L'EXCELLENCE

La multiplication des opportunités d'affectation de notre personnel dans des cadres autres que leur désignation de référence aura un impact positif sur leur niveau d'engagement, tout en leur fournissant des occasions de développer d'autres compétences.

Nous devons continuer de favoriser les promotions et nominations à l'interne. Nous croyons sincèrement que le succès futur de la Régie passe par une relève interne, laquelle se doit d'être grandement qualifiée. C'est pourquoi les standards de professionnalisme de l'ensemble de notre personnel doivent tendre vers le plus haut niveau. Afin de faire face aux besoins évolutifs de notre environnement, cette formation doit inclure obligatoirement l'apprentissage des outils et stratégies de gestion.

Cette approche de formation continue permet à la Régie de faire face adéquatement aux problématiques connues et à venir.

2.2. Mettre l'accent sur l'embauche des meilleurs talents disponibles

Pour offrir les meilleurs services à la population, nous devons recruter les meilleurs candidats. Nous devons nous assurer de mettre en place une politique de développement professionnel adaptée à nos besoins. Nous devons également nous assurer que notre politique d'évaluation du rendement soit cohérente avec les compétences recherchées lors de l'embauche et les valeurs de l'organisation. Enfin, nous devons bonifier notre processus d'encadrement des nouveaux joueurs afin de nous assurer de l'atteinte par ces derniers, au terme de la période de probation, des critères d'excellence que nous souhaitons inhérents à notre corps policier.

3. Bonifier l'implication dans la communauté

Au cours des cinq dernières années, la Régie de police a su s'impliquer dans la communauté en intégrant des activités communautaires dans ses opérations. Le programme «Les Forces», et le projet «Donner au suivant» sont des exemples concrets d'initiatives qui, par le succès obtenu au fil du temps, démontrent l'importance de notre implication dans la communauté et la nécessité d'humaniser nos relations avec nos concitoyens.



POURSUIVRE LA ROUTE VERS L'EXCELLENCE

D'autres projets ont également eu un impact significatif sur l'environnement des citoyens, tant par l'aspect novateur que le lien direct avec notre mission première, par exemple « JESUISCOURTOIS.COM ».

Enfin, des interventions adéquatement planifiées ont permis, lors de divers services d'ordre, à nos policiers de profiter de ces occasions pour promouvoir les valeurs d'éthique et de professionnalisme du service.

3.1. Soutenir la communauté

Le policier doit élargir son rôle et faire preuve d'écoute et d'ouverture d'esprit. Notre environnement évolue rapidement et cette approche facilitera nos interventions auprès de clientèles parfois différentes, dans un environnement social et technologique en pleine évolution.

Une attitude proactive favorisera l'identification des enjeux préoccupants et parfois difficilement identifiables au sein de notre communauté. Nous pourrions ainsi mieux cibler le type d'interventions requises de notre part.

En ces temps de questionnement à tous les niveaux du rôle de la police, nous devons projeter une image positive face à la population et favoriser le rapprochement avec le citoyen. À la base nous nous définissons comme un service de police de proximité; le terme « Service » prend de plus en plus son sens à une époque où les demandes d'aide prennent souvent les formes les plus inattendues.

3.2. Établir un leadership lors des interventions communautaires / territoriales

Afin de maintenir le lien de confiance avec les citoyens et les dirigeants de notre communauté, nous devons nous assurer d'une bonne prise en charge de nos interventions avec les autres intervenants et organismes.

L'implication policière se doit d'en être une de facilitateur lors des interventions multiservices. Par notre expérience d'intervenants de première ligne, nous devons référer le citoyen vers la ressource appropriée, en privilégiant une approche d'accompagnement.



POURSUIVRE LA ROUTE VERS L'EXCELLENCE

Nous devons adopter un leadership fort lors de ces interventions à multiples joueurs, l'objectif étant l'instauration d'une approche de travail en équipe qui se traduira par une meilleure cohésion avec l'ensemble des services municipaux.

Il faut savoir saisir au bond les opportunités en demeurant à l'écoute des doléances ou requêtes exprimées par les divers partenaires et en leur proposant ultérieurement des pistes de solutions. Cette prise en charge de leurs besoins se traduira obligatoirement en une appréciation de la qualité de notre service et par une augmentation du sentiment de sécurité du citoyen.