

Police provinciale de l'Ontario

Contexte

En vertu de la *Loi sur les services policiers*, les principaux services fournis par la Police provinciale de l'Ontario (PPO) sont :

- les patrouilles des routes provinciales, des voies navigables et des réseaux de sentiers;
- les services policiers de première ligne dans les petites collectivités rurales sans service de police municipal;
- les services de soutien en cas d'urgence à toutes les collectivités de l'Ontario;
- le soutien aux enquêtes criminelles complexes et aux enquêtes sur le crime organisé, et la collecte de renseignements à l'appui des activités de lutte contre le terrorisme;
- les services de laboratoire à l'appui d'enquêtes criminelles.

Comptant quelque 5 500 policiers en uniforme, 1 800 employés civils et 800 agents auxiliaires, la PPO est l'un des plus importants services policiers en Amérique du Nord. Elle compte 79 détachements locaux et 87 bureaux satellites (qui relèvent d'un des détachements) répartis dans toute la province. Chaque détachement relève d'un des six quartiers généraux régionaux, lesquels relèvent du Grand quartier général de la PPO à Orillia. La commissaire de la PPO rend compte au ministre de la

Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

La PPO fournit des services de police municipaux à plus de 300 municipalités et collectivités des Premières nations dans toute la province. Sur ce nombre, 130 municipalités ont conclu des contrats quinquennaux de paiement à l'acte avec la PPO, tandis que 182 municipalités sans contrat sont facturées selon le niveau des services de police fournis.

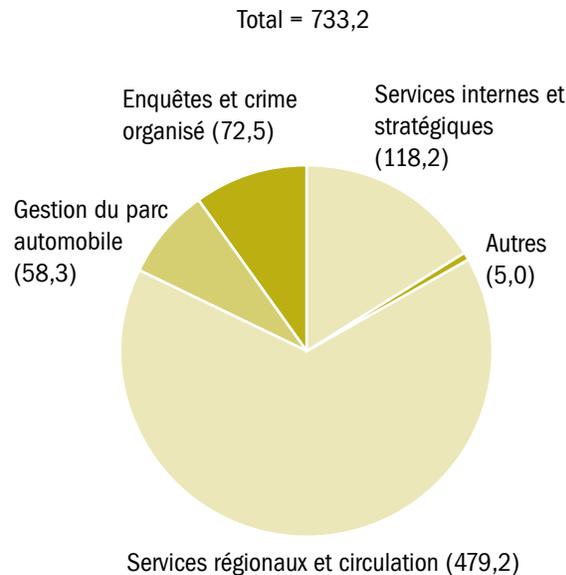
Outre les responsabilités énoncées dans la loi, la PPO assume d'autres fonctions assignées par le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Elle tient notamment des registres provinciaux spécialisés – dont le SALCV (Système d'analyse des liens entre les crimes de violence) et le Registre des délinquants sexuels de l'Ontario – et assure la sécurité de Queen's Park, en plus d'offrir des services de protection à de hauts dirigeants du gouvernement ontarien et des dignitaires en visite. La PPO participe également à plusieurs initiatives intergouvernementales visant à coordonner les efforts déployés par les services de police pour réduire les activités criminelles.

En 2004-2005, les dépenses de la PPO avant recouvrement des coûts des services de police auprès des municipalités ont totalisé 733,2 millions de dollars, comme l'indique la figure 1.

Depuis notre dernière vérification, en 1998, les dépenses de la PPO après recouvrement des coûts des services de police municipaux (facturés par la PPO mais perçus et consignés par le ministre des

Figure 1 : Dépenses de la PPO avant recouvrement des coûts auprès des municipalités pour les services de police, 2004-2005 (en millions de dollars)

Source des données : Police provinciale de l'Ontario



Finances et les Services communs de l'Ontario du ministère des Services gouvernementaux) ont augmenté, comme le montre la figure 2. La hausse de 23 % des dépenses de la PPO entre 1999-2000 et 2002-2003 est comparable à l'augmentation des dépenses de tous les autres services de police du Canada, selon les données les plus récentes de Statistique Canada.

Quant au coût par personne des services de police municipaux et provinciaux au Canada, il s'élevait à 205 \$ en 2003. Comme l'illustre la figure 3, l'Ontario, le Québec et le Manitoba affi-

chaient les coûts les plus élevés, tandis que les provinces maritimes avaient les coûts les plus bas.

DÉVELOPPEMENTS IMPORTANTS DEPUIS NOTRE DERNIÈRE VÉRIFICATION

Depuis notre dernière vérification, en 1998, certains développements ou projets importants ont eu un impact sur la prestation des services policiers par la PPO. Mentionnons notamment :

- l'adoption du Règlement 3/99, pris en application de la *Loi sur les services policiers*, qui établit des normes de service minimales pour tous les services de police de l'Ontario, dans des domaines tels que la prévention du crime, l'application de la loi et le maintien de l'ordre public;
- l'établissement, au sein de la PPO, de l'Unité d'assurance de la qualité, qui examine les activités de la PPO afin d'en évaluer la conformité aux exigences législatives ainsi qu'aux politiques et procédures applicables;
- la mise en œuvre, par la PPO, d'un nouveau système informatisé de rapport sur les activités quotidiennes des policiers (système DAR), ainsi qu'un système de gestion des dossiers (SGD) qui enregistre les données pertinentes et en permet l'analyse;
- une augmentation importante du nombre de municipalités ayant conclu des contrats avec la PPO et l'adoption de la facturation des services fournis aux municipalités sans contrat (qui, avant 1998, recevaient gratuitement les services).

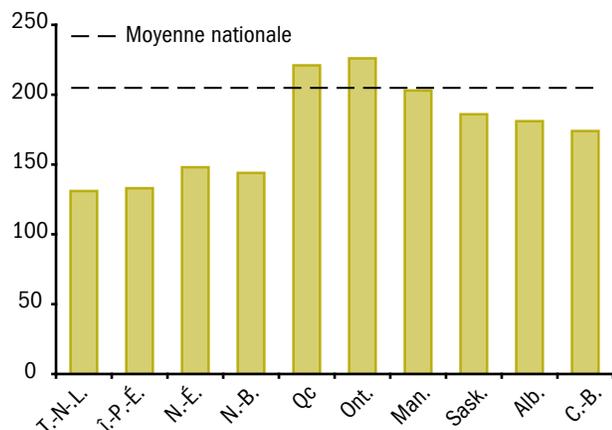
Figure 2 : Dépenses de la PPO et sommes recouvrées auprès des municipalités pour les services de police (en millions de dollars), 1998-1999 à 2004-2005

Source des données : Comptes publics de la province de l'Ontario

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Dépenses totales	535,6	565,5	616,7	648,3	695,4	717,1	733,2
Sommes recouvrées auprès des municipalités pour les services de police	208,2	184,3	183,8	181,0	187,8	209,4	249,4
Dépenses nettes	327,4	381,2	432,9	467,3	507,6	507,7	483,8

Figure 3: Dépenses par habitant en services de police municipaux et provinciaux, par province, 2003

Source des données : *Les ressources policières au Canada* (Centre canadien de la statistique juridique, Statistique Canada, 2004)



Objectif et portée de la vérification

Notre vérification visait à déterminer si les services policiers de la PPO étaient :

- fournis dans le respect des principes d'économie et d'efficacité;
- d'une qualité conforme au Règlement 3/99 et aux ordonnances (politiques et procédures) connexes de la PPO.

Nous avons examiné la documentation disponible, y compris les politiques et procédures, au Grand quartier général de la PPO, en plus d'interviewer des officiers supérieurs et des membres du personnel civil. Pour mieux comprendre les opérations policières, nous avons également examiné des documents et tenu des discussions avec des agents de deux quartiers généraux régionaux, cinq détachements (bureau principal et bureaux satellites) et deux centres de communications régionaux. Pour obtenir de plus amples renseignements, nous avons envoyé un questionnaire à 25 détachements non visités; tous les détachements qui ont reçu notre questionnaire y ont répondu.

Notre vérification de la PPO coïncidait avec celle de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), effectuée par le Bureau du vérificateur général du Canada. Nous avons donc rencontré des employés de ce bureau à Ottawa ainsi que des officiers supérieurs de la GRC, pour discuter des enjeux communs cernés durant notre vérification.

Avant d'entreprendre la vérification, nous avons déterminé les critères qui serviraient à en établir l'objectif, critères qui ont été revus et acceptés par la haute direction de la PPO.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait en conséquence les sondages et autres procédures que nous avons jugés nécessaires dans les circonstances.

Les Services de vérification interne du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels n'ayant mené aucun examen notable de la PPO au cours des quatre dernières années, nous n'avons pu compter sur leurs travaux pour réduire la portée de notre vérification. Nous avons toutefois constaté que les rapports et documents connexes préparés par l'Unité d'assurance de la qualité de la PPO étaient fiables et qu'ils corroboraient souvent les observations découlant de nos visites aux détachements.

Résumé

Bien que plusieurs des problèmes soulevés dans notre dernière vérification – comme le recours aux heures supplémentaires et les factures présentées aux municipalités – aient été réglés en grande partie, il reste beaucoup à faire dans d'autres domaines, dont le déploiement du personnel, l'établissement des horaires de travail et la mise en œuvre des principes régissant les services policiers axés sur la collectivité. En ce qui concerne l'économie et l'effi-

cience de la prestation des services de police par la PPO, nous avons constaté ce qui suit :

- Le modèle de déploiement du personnel en vigueur au moment de notre vérification n'étant pas utilisé, la charge de travail réelle de chaque détachement n'était pas prise en compte dans l'affectation des agents.
- Le quart de travail de 12 heures adopté par la plupart des détachements n'offre pas une adéquation idéale entre le nombre d'agents en service et la demande de services de police. À cet égard, les études réalisées par d'autres gouvernements sur l'horaire de travail des policiers indiquent que le quart de 12 heures peut avoir des effets notables sur la santé et que l'horaire variable offre la meilleure adéquation entre la disponibilité des agents et la demande de services.
- Bien que l'établissement d'unités d'intervention adaptée libère de manière très efficace les agents pour qu'ils puissent s'occuper des demandes plus graves, cette fonction n'a pas été mise en place dans toutes les régions. D'après les statistiques d'une région disposant d'une unité d'intervention adaptée entièrement mise en œuvre, chaque agent de cette unité répond à quelque 950 demandes par année, ce qui se compare très favorablement aux 200 demandes traitées par les agents des autres unités.
- L'information entrée dans le système de rapport sur les activités quotidiennes n'était pas toujours complète et exacte. Cette information est pourtant essentielle à la prise des décisions ainsi qu'au suivi et à l'évaluation des opérations par la PPO.

On a également donné suite à deux des problèmes opérationnels signalés dans notre vérification de 1998 :

- Les dépenses liées aux heures supplémentaires ont connu une modeste hausse au cours des sept dernières années; en fait, le nombre d'heures supplémentaires est en diminution depuis deux ans.
- La PPO est à jour dans la facturation des services de police municipaux et le recouvrement des sommes dues.

Le Règlement 3/99 pris en application de la *Loi sur les services policiers* (qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2001) établissait des normes de service minimales dans le but d'offrir des services de police de qualité en Ontario. Les ordonnances de la PPO, prévoyant des politiques et procédures connexes, favorisent la prestation de services uniformes et de qualité. En ce qui concerne l'uniformité et la qualité des services dans des secteurs particuliers, nous avons constaté ce qui suit :

 - Peu d'indices permettaient de croire que les objectifs des services policiers axés sur la collectivité avaient été atteints dans certains détachements, et aucune exigence minimale n'avait été établie pour guider les détachements dans la mise en œuvre uniforme de ces services et la consultation de la collectivité. Il n'y avait pas non plus de mesures internes pour évaluer l'efficacité de ces services.
 - Il n'existait pas de normes provinciales sur la fréquence appropriée des patrouilles routières. Cette fonction n'était donc pas jugée prioritaire, et les niveaux de services offerts variaient substantiellement entre les détachements et les régions.
 - Bien que les agents de police suivent des cours de conduite pratiques et théoriques durant leur formation de base, aucun cours périodique régulier ou correctif n'était prévu, et ce, malgré le taux élevé de collision et le nombre d'accidents évitables subis par certains agents dans un laps de temps relativement court.
 - On enfrenait souvent les exigences en matière d'accès, de tenue de dossiers et de destruction touchant les biens et drogues saisis ainsi que les arsenaux des détachements.
 - Les trois processus d'assurance de la qualité de la PPO, qui prévoient des inspections et des auto-évaluations, n'ont pas été pleinement mis en œuvre dans les délais établis. Il pourrait être

préférable d'atteindre les objectifs de la fonction d'assurance de la qualité en utilisant un processus moins lourd sur le plan administratif et plus détaillé, assorti de procédures de suivi appropriées pour s'assurer que des mesures correctives sont prises.

Constatations détaillées de la vérification

RESPECT DES PRINCIPES D'ÉCONOMIE ET D'EFFICACITÉ

Déploiement du personnel

La PPO compte environ 5 500 agents en uniforme. Depuis notre vérification de 1998, le nombre de ces agents a augmenté plus lentement que la demande de services de police (mesurée par le nombre de demandes d'intervention), comme le montrent les figures 4 et 5.

Figure 4 : Agents de la PPO en uniforme

Source des données : Police provinciale de l'Ontario

	1998	2004	variation en %
Officiers	133	169	27,1
Sergents d'état-major	231	198	(14,3)
Sergents	839	964	14,9
Agents	3 685	4 169	13,1
Total	4 888	5 500	12,5

Figure 5 : Demandes d'intervention reçues par la PPO

Source des données : Police provinciale de l'Ontario

	1998	2004	variation en %
Code criminel	125 698	139 368	10,9
Circulation	209 515	283 333	35,2
Autres	220 340	304 778	38,3
Total	555 553	727 479	30,9

On note une augmentation non seulement du nombre de demandes d'intervention, mais aussi du temps consacré aux fonctions administratives correspondantes telles que les déplacements et les témoignages en cour.

Le nombre d'agents de la PPO a augmenté de 12,5 % entre 1998 et 2004. Bien que ce taux soit plus élevé que la hausse de 9,4 % calculée par Statistique Canada pour l'ensemble du Canada pour la même période, la différence peut être attribuée au fait que la PPO sert un plus grand nombre de municipalités qu'en 1998.

Modèle de déploiement du personnel

Chaque détachement peut avoir jusqu'à trois responsabilités distinctes : les services de police aux municipalités liées par des contrats, les services de police aux municipalités sans contrat et les responsabilités provinciales telles que les patrouilles routières et la sécurité des parcs provinciaux.

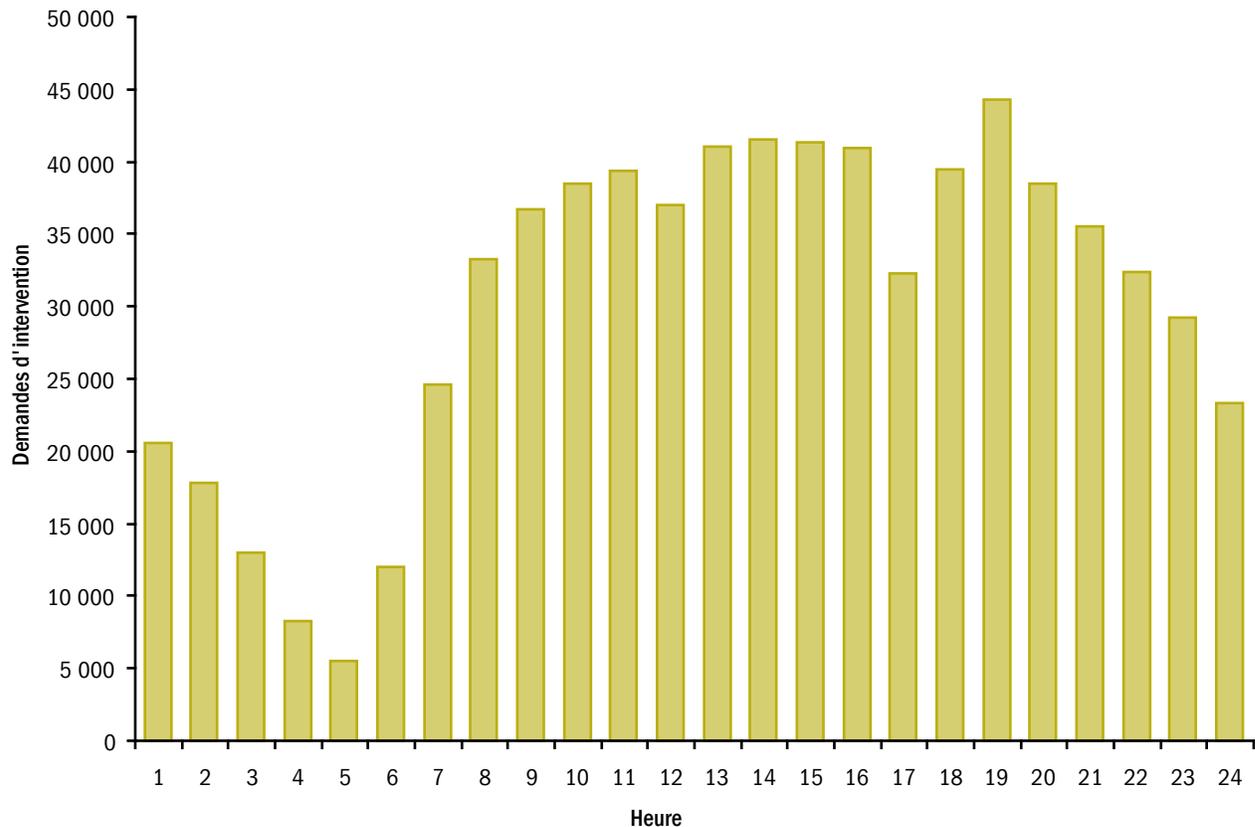
Le modèle de déploiement actuel du personnel de la PPO a été élaboré dans les années 1980. Il permet de déterminer les niveaux de dotation requis en fonction du nombre de demandes d'intervention, considéré comme la charge de travail du détachement, et prévoit des ajustements pour les activités telles que les témoignages en cour, la formation, les patrouilles et l'administration. Nous avons appris que la PPO et la GRC collaboraient à un nouveau modèle qui viendra remplacer l'ancien.

Dans la pratique toutefois, le modèle actuel ne sert qu'à estimer le nombre d'agents requis par un détachement pour honorer ses obligations envers les municipalités au moment de l'établissement ou de la reconduction d'un contrat. Il est à noter que le coût de tout agent additionnel est facturé à la municipalité.

On n'a pas utilisé le modèle de déploiement du personnel pour déterminer les besoins en dotation, que ce soit pour les services de police aux municipalités sans contrat ou pour les responsabilités provinciales telles que les patrouilles routières. En

Figure 6 : Nombre de demandes d'intervention selon l'heure, 2004

Source des données : Police provinciale de l'Ontario



comparaison avec les niveaux de dotation estimés à l'aide du modèle de déploiement, la plupart des détachements n'ont pas suffisamment de personnel pour s'acquitter de toutes leurs responsabilités. Par ailleurs, 19 des 25 détachements qui ont répondu à notre questionnaire se disaient à court de personnel, le déficit allant de 1 à 17 agents et s'établissant en moyenne à 6.

Les détachements sans contrat municipal sont particulièrement lésés par cette pratique. Par exemple :

- Un détachement servant des municipalités sans contrat et assumant des responsabilités provinciales ne comptait que 64 agents, plutôt que les 76 recommandés par le modèle de déploiement du personnel.
- Un autre détachement, dont les responsabilités se limitaient aux patrouilles routières, comptait 45 agents, alors que, selon le commandant, le

modèle en recommandait 60. Le commandant a ajouté que l'effectif du détachement n'avait pas augmenté depuis plus de 10 ans, malgré une hausse notable de tous les indicateurs de la charge de travail. En fait, l'effectif avait même diminué durant cette période.

Horaires de travail

De toute évidence, pour optimiser le déploiement du personnel, il faut prévoir un nombre d'agents en service adapté au volume de travail en période de pointe. Nous avons découvert que, dans la pratique, plus de 80 % des détachements favorisaient des quarts de travail de 12 heures et affectaient généralement le même nombre de policiers aux quarts de jour et de nuit. Nous croyons comprendre que de nombreux agents préfèrent les quarts de 12 heures pour des raisons personnelles; cela leur permet notamment de maximiser le nombre de

jours de congé et de réduire au minimum le temps et les coûts de transport liés au travail. Cependant, comme l'indique la figure 6, le nombre de demandes d'intervention varie considérablement selon l'heure de la journée. Si les niveaux de personnel en service demeurent les mêmes pour toutes les périodes, comme cela se produit habituellement lorsque des quarts de 12 heures sont utilisés, il devient pratiquement impossible d'affecter un plus grand nombre d'agents aux moments où la demande de services est plus élevée.

Les études réalisées ailleurs (comme celles du Home Office, un ministère du gouvernement britannique chargé de superviser les services de police en Angleterre et au pays de Galles) indiquent ce qui suit :

- Un horaire variable offre la meilleure adéquation entre les ressources disponibles et la demande de services.
- Un horaire variable bien conçu peut fournir jusqu'à 70 % plus de personnel en période de pointe que des quarts de travail fixes.
- Les quarts de 12 heures suscitent d'importantes préoccupations en matière de santé et de sécurité, particulièrement dans les services d'intervention armée et de contrôle de la circulation.

Le *Rapport du vérificateur général du Canada* de 1992 remettait en question l'utilisation du quart de 12 heures par la GRC, qui a depuis adopté différents quarts de travail, celui de 10 heures étant le plus fréquent.

RECOMMANDATION

Pour que les agents en uniforme soient affectés aux détachements en fonction des besoins et déployés de façon efficiente, la Police provinciale de l'Ontario (PPO) doit :

- s'empresse de finaliser le modèle de dotation conjoint de la PPO et de la Gendarmerie royale du Canada et :
 - veiller à ce qu'il tienne compte des services aux municipalités sans contrat et des

responsabilités provinciales dans l'estimation du nombre d'agents à affecter à chaque détachement;

- s'en servir pour affecter des agents aux détachements;
- réévaluer les mérites du quart de travail de 12 heures et envisager des solutions de rechange qui assureraient une meilleure adéquation entre le nombre d'agents en fonction et la demande de services.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

La Police provinciale de l'Ontario (PPO) examinera les niveaux de dotation alloués pour les services aux municipalités sans contrat et les responsabilités provinciales selon le modèle de déploiement en vigueur. Elle reconnaît la nécessité d'affecter du personnel aux détachements conformément au modèle de déploiement pour que ceux-ci puissent répondre aux demandes d'intervention; les détachements ont toutefois besoin de ressources et de fonds additionnels pour faire face aux exigences de leur charge de travail.

La PPO continuera de participer aux travaux du groupe de travail PPO-GRC sur la méthodologie en matière de ressources en vue de définir un modèle de rechange potentiel au modèle de déploiement actuel, de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution des besoins organisationnels.

En avril 2005, un comité régional a été formé pour examiner les horaires de travail existants et envisager des solutions de rechange qui répondraient davantage aux besoins de la collectivité et de l'organisation. Ce comité travaille en collaboration avec l'Ontario Provincial Police Association (OPPA). Il devrait terminer ses travaux sur le terrain et diffuser une ébauche de rapport à l'automne 2005 aux fins d'une évaluation plus poussée et d'une mise en œuvre possible à l'échelle de la province.

En outre, durant les négociations collectives qui commenceront après l'expiration, le 31 décembre 2005, du protocole d'entente uniforme avec l'OPPA, la PPO recherchera les possibilités d'assouplir les horaires de travail.

Unité d'intervention adaptée

Dans les régions disposant d'une unité d'intervention adaptée (UIA), lorsque le centre de communications régional reçoit une demande d'intervention, le préposé qui reçoit l'appel détermine s'il faut envoyer un agent sur place ou si la demande peut être traitée par téléphone. S'il conclut qu'il n'est pas nécessaire d'envoyer un agent, le préposé transmet l'appel à un membre de l'UIA, qui peut se trouver au centre de communications régional ou dans un des détachements de la région.

En temps normal, l'agent de l'UIA traite tous les aspects de la demande par téléphone. Cependant, conformément à la politique de la PPO, si l'appelant ou une municipalité exige la présence d'un policier, on accède à sa demande quelle que soit la nature de l'appel.

À l'heure actuelle, rien n'oblige les régions à se doter d'une UIA ni à rendre compte de sa mise en place ou des résultats ainsi obtenus.

D'après notre examen des statistiques recueillies en 2004 dans une des régions dotées d'une UIA, six agents de cette unité auraient traité 5 700 appels, soit 950 appels par agent, ce qui se compare très favorablement à la moyenne d'environ 200 demandes par année traitées par les agents ne faisant pas partie de cette unité. L'UIA a permis aux agents de consacrer plus de temps aux priorités et à d'autres activités telles que les patrouilles routières et les services policiers axés sur la collectivité.

Malgré les avantages apparents de la fonction d'intervention adaptée, nous avons constaté que trois des six régions n'avaient pas mis en œuvre cette fonction de manière efficace :

- Deux régions avaient carrément omis de mettre en œuvre cette fonction.
- Une région avait recours à cette fonction seulement lorsque des agents étaient temporairement affectés à des tâches réduites et donc, disponibles pour répondre aux appels destinés à l'UIA. Notre *Rapport annuel 1998* contenait des observations semblables.

RECOMMANDATION

Compte tenu des avantages substantiels découlant de la mise en œuvre d'une fonction d'intervention adaptée, qui libère les agents pour les cas plus graves, la Police provinciale de l'Ontario doit :

- encourager toutes les régions de la province à mettre pleinement en œuvre la fonction d'intervention adaptée;
- exiger des régions qu'elles fournissent l'information nécessaire qui permettra d'évaluer les résultats obtenus et promulguer les pratiques exemplaires à l'échelle de la province.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

La Police provinciale de l'Ontario (PPO) reconnaît que les unités d'intervention adaptée constituent une méthode efficace de prestation des services. Les commandants régionaux ont reçu pour directive d'examiner la viabilité de mettre en place des unités d'intervention adaptées dans leur région, en tenant compte des demandes d'intervention, des effectifs existants et des réalités géographiques. La direction de la PPO évaluera les conclusions de ces examens et diffusera des directives concernant la mise en place d'unités d'intervention adaptée, s'il y a lieu, à l'échelle de la province.

Systèmes d'information

Depuis notre vérification de 1998, la PPO s'est dotée de deux nouveaux systèmes d'information automatisés pour la gestion de ses activités quotidiennes.

- Un système de rapport sur les activités quotidiennes (DAR), adopté en 2000, comptabilise principalement le temps consacré par chaque agent aux activités communes telles que les patrouilles routières, les enquêtes criminelles et les tâches administratives. Il indique également le nombre de demandes d'intervention auxquelles l'agent a répondu. Cette information sert notamment à l'analyse statistique des activités de la PPO, à la facturation des services de police municipaux et à l'affectation du personnel.
- Un système de gestion des dossiers (SGD), introduit lui aussi en 2000, permet d'enregistrer et d'analyser les renseignements relatifs à un cas donné, comme les déclarations des témoins et les notes des agents.

Bien que ces deux systèmes marquent des progrès notables par rapport aux anciens systèmes et permettent une analyse détaillée des renseignements qu'ils contiennent, l'utilité du système DAR est apparue limitée, car aucune procédure n'avait été adoptée pour assurer l'intégralité et l'exactitude des renseignements. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Les agents inscrivent leurs propres données dans le système DAR, et aucune procédure d'examen ou d'approbation par un superviseur n'est prévue pour s'assurer que celles-ci sont complètes et exactes. Lorsque nous avons examiné un échantillon des formulaires de déclaration d'heures supplémentaires utilisés par les services de la paye, nous avons découvert que, dans 60 % des cas, les heures supplémentaires inscrites dans le DAR n'étaient pas exactes.
- Les agents peuvent entrer des données dans le DAR à partir des postes de travail mobiles de leurs véhicules ou des ordinateurs du bureau du détachement. Certains d'entre eux ont exprimé

des préoccupations concernant le manque d'ordinateurs disponibles pour la saisie des données et la lenteur fréquente de la connexion, qui les oblige à consacrer un temps excessif à cette tâche.

- D'autres agents ont souligné que, comme le SGD contient déjà une partie des données à saisir, ils ne considéraient pas cette tâche comme une priorité.
- Plus de 30 % des heures consignées dans le DAR sont consacrées à des tâches administratives. La PPO n'a pas cherché à déterminer s'il était raisonnable de consacrer une si grande partie du temps à l'administration.

En ce qui concerne le SGD, nous avons remarqué que, par défaut, le système n'accepte les données saisies par les agents qu'après vérification de leur intégralité et de leur exactitude par un officier supérieur. Les agents peuvent toutefois contourner cette exigence.

RECOMMANDATION

Pour assurer la fiabilité des données du système DAR aux fins de la prise de décisions, la Police provinciale de l'Ontario doit :

- élaborer une procédure de vérification, par un officier supérieur, de l'intégralité et de l'exactitude des données saisies par les agents;
- examiner d'autres modes de saisie des données qui permettraient de réduire le temps consacré à cette tâche;
- examiner périodiquement le temps consacré à certaines fonctions pour déterminer si la répartition des heures est raisonnable.

Pour que toutes les données saisies dans le Système de gestion des dossiers soient examinées et approuvées, l'option qui permet aux agents de contourner la fonction de vérification doit être remise en question.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

La Police provinciale de l'Ontario (PPO) rappellera à tous les agents et à tous les superviseurs qu'ils doivent inscrire des renseignements exacts et obtenir les approbations nécessaires. Elle réitérera les procédures et obligations liées à la saisie de données exactes et complètes ainsi que les responsabilités de vérification des superviseurs dans ses cours de formation. Elle rappellera à ceux-ci les rapports devant être examinés pour déterminer si le nombre d'heures allouées à différentes activités est raisonnable.

L'équipe chargée de l'intégrité des données, qui compte des représentants de l'ensemble de l'organisation, continuera de cerner les gains d'efficacité et de définir les pratiques exemplaires liés à la saisie et à l'intégrité des données, afin d'améliorer le système et de concevoir des outils de formation et de travail tels que des instructions conviviales à afficher près de chaque ordinateur du détachement.

Reconnaissant que l'option du système qui permet de contourner l'exigence de vérification pose problème, la PPO a présenté une demande d'amélioration à la Division des services technologiques pour la justice du ministère. L'amélioration demandée au fournisseur du Système de gestion des dossiers pour mise en œuvre dans une future version est considérée comme une priorité élevée.

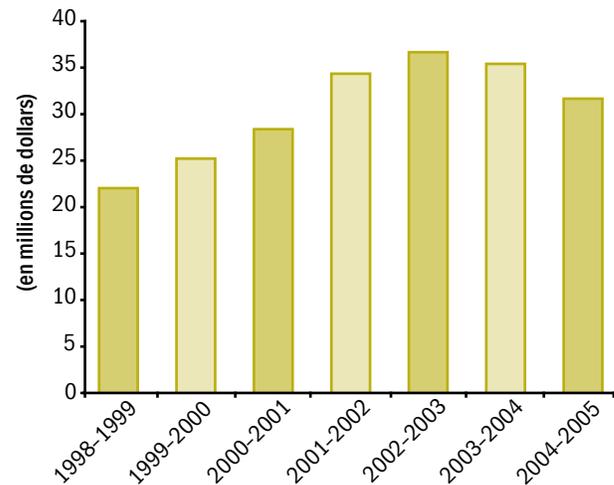
Heures supplémentaires

Dans notre *Rapport annuel 1998*, nous avons constaté que les dépenses liées aux heures supplémentaires avaient augmenté de 140 % en quatre ans, passant de 12 millions de dollars en 1993-1994 à 29 millions en 1996-1997.

Comme l'indique la figure 7, la hausse des dépenses liées aux heures supplémentaires enregistrée au cours des sept dernières années est beaucoup

Figure 7 : Dépenses de la PPO en heures supplémentaires, 1998-1999 à 2004-2005

Source des données : Police provinciale de l'Ontario



plus modeste. La PPO a fait porter des efforts dans ce domaine, se donnant pour objectif de réduire ces dépenses de 25 % en 2003-2004 et 2004-2005 mais, comme le montre la figure 7, elles n'ont diminué que de 3 % et 10 % respectivement.

Bien que ces résultats soient très éloignés des objectifs, la hausse des dépenses liées aux heures supplémentaires depuis 1999-2000 est inférieure à celle des dépenses salariales totales, moins les heures supplémentaires, et du nombre de demandes d'intervention. Comme le révèle la figure 8, les coûts salariaux (y compris les heures supplémentaires) par demande d'intervention ont connu une augmentation modeste, passant de 678 \$ en 1999-2000 à 687 \$ en 2004-2005, ce qui est inférieur aux hausses générales des salaires pour cette période.

Notre examen du processus de paiement des heures supplémentaires dans les détachements que nous avons visités nous a toutefois amenés à conclure que, dans bien des cas, les politiques et procédures pertinentes n'étaient pas respectées. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Dans de nombreux cas, rien n'indiquait que les heures supplémentaires payées avaient été

Figure 8 : Coûts salariaux et demandes d'intervention, 1999-2000 à 2004-2005

Source des données : Police provinciale de l'Ontario

	1999- 2000	2000- 2001	2001- 2002	2002- 2003	2003- 2004	2004- 2005	Variation en % entre 1999-2000 et 2004-2005
Total - salaires (y compris les heures supplémentaires) (en millions de dollars)	367,4	392,3	423,1	452,6	497,3	500,1	36,1
Total - demandes d'intervention ¹	541 827	536 649	580 025	636 187	674 697	727 479	34,3
Coûts salariaux (y compris les heures supplémentaires) par demande d'intervention (en dollars)	678,1	731,0	729,4	711,5	737,0	687,4	1,4

1. Les données de cette rangée s'appliquent à la première année civile indiquée dans l'en-tête de la colonne (p. ex., les données figurant dans la colonne 1999-2000 s'appliquent à l'année civile 1999).

approuvées par un officier supérieur, conformément aux exigences.

- Nous avons noté des cas où, contrairement aux directives reçues, les détachements ont payé des heures supplémentaires consacrées à des tâches administratives (formation, déplacements, rédaction de rapports, etc.).

RECOMMANDATION

Pour s'assurer que les heures supplémentaires sont raisonnables et que l'on n'y a recours que lorsqu'elles sont nécessaires sur le plan opérationnel, la Police provinciale de l'Ontario doit faire en sorte que toutes les demandes de paiement soient approuvées par un officier supérieur.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

La Police provinciale de l'Ontario (PPO) s'est engagée à mettre en place des mesures de contrôle appropriées pour gérer les dépenses liées aux heures supplémentaires. Elle rappellera aux agents et aux superviseurs que toutes les demandes de paiement d'heures supplémentaires doivent être approuvées par l'autorité compétente.

Revenus des services de police municipaux

Au cours de l'exercice 2004-2005, la PPO a facturé environ 167 millions de dollars de services contractuels à 130 municipalités et environ 82 millions de dollars de services non contractuels à 182 municipalités.

Dans notre *Rapport annuel 1998*, nous indiquions que les 40 municipalités alors liées par un contrat devraient payer environ 40 millions de dollars par an. Cependant, cinq de ces municipalités n'avaient pas été facturées depuis trois ans, le montant non facturé totalisant environ 23 millions. En décembre 1997, les créances s'élevaient à 12,6 millions, dont plus de la moitié était en souffrance depuis 1993.

Notre examen des pratiques actuelles de facturation et de collecte de la PPO a révélé que 92 % des municipalités, avec ou sans contrat, étaient facturées sur une base mensuelle et que la facturation était entièrement à jour. Les autres municipalités (8 %) sont facturées sur une base trimestrielle et ces factures sont elles aussi à jour.

Au moment de notre vérification, seulement 2 millions de dollars étaient en souffrance depuis plus de 60 jours, et cette situation était attribuable à un problème de facturation non réglé.

Nous prenons note des améliorations apportées dans ce domaine ainsi que des mesures prises pour

donner suite à nos recommandations antérieures à cet égard.

Actes criminels et taux de résolution

Comme le montre la figure 9, bien que le nombre de demandes d'intervention ait sensiblement augmenté entre 1999 et 2004, les statistiques tenues par le système d'information de la PPO révèlent que le nombre total d'infractions criminelles, y compris les crimes avec violence, a diminué durant cette période. Le taux de résolution pour toutes les infractions est resté relativement stable.

Les taux de résolution pour tous les types d'infractions criminelles se comparent favorablement à ceux de la Sûreté du Québec et le taux de résolution global est un peu plus élevé que celui de la plupart des grands corps de police municipaux de l'Ontario.

QUALITÉ DU SERVICE

Services policiers axés sur la collectivité

Depuis une quinzaine d'années, la *Loi sur les services policiers* exige du ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels qu'il élabore des programmes de services policiers axés sur la collectivité et en fasse la promotion (avant novembre 2003, c'était le solliciteur général qui assumait cette fonction).

En outre, pour promouvoir la qualité et l'uniformité des services de police fournis à l'échelle de la province, le Règlement 3/99 (entré en vigueur le 1^{er} janvier 2001) établissait des normes de service minimales pour des services de police de qualité en Ontario. L'une des exigences clés du règlement est que chaque chef de police doit établir des procédures et processus spécifiques pour les initiatives de maintien de l'ordre et de prévention du crime axées sur les problèmes (couramment appelées « services policiers axés sur la collectivité »).

Pour assurer la conformité aux exigences des services policiers axés sur la collectivité, les ordon-

Figure 9 : Nombre et taux de résolution des infractions criminelles par type, 1999 à 2004

Source des données : Police provinciale de l'Ontario

	Crimes avec violence	Infractions contre les biens	Drogues	Autres	Total
1999					
Nombre	16 200	61 575	7 780	57 482	143 037
TR ¹ (%)	84	30	79	52	48
2000					
Nombre	17 164	59 876	8 248	60 503	145 791
TR ¹ (%)	86	30	83	73	50
2001					
Nombre	15 273	48 702	6 482	49 068	119 525
TR ¹ (%)	84	26	78	47	45
2002					
Nombre	14 578	46 185	6 605	44 946	112 314
TR ¹ (%)	92	29	85	59	53
2003					
Nombre	13 241	47 160	5 095	44 502	109 998
TR ¹ (%)	92	23	74	43	42
2004					
Nombre	14 578	47 288	6 127	44 757	112 750
TR ¹ (%)	90	22	74	45	44

¹ TR = Taux de résolution

nances de la PPO font état de son engagement à respecter ces principes dans tous les aspects de la prestation des services et à agir en partenariat avec la collectivité en :

- engageant les membres de la collectivité pour circonscrire les problèmes de criminalité, de circulation routière et d'ordre social et rechercher des solutions;
- offrant des services de police répondant aux préoccupations, aux attentes et aux besoins exprimés de la collectivité;
- s'employant avec d'autres organismes et groupes communautaires concernés à répondre aux préoccupations de la police et de la collectivité.

Dans la pratique, l'application des principes régissant les services policiers axés sur la collectivité repose habituellement sur des rencontres et des

communications régulières entre les membres du détachement local, les comités bénévoles de police communautaire composés de représentants de la collectivité et d'autres parties intéressées, les commissions des services policiers et les conseils municipaux, le cas échéant. Des services policiers axés sur la collectivité et efficaces iraient au-devant des préoccupations de la collectivité et réduiraient le volume de travail réactif nécessaire pour assurer la sécurité des collectivités.

La haute direction de la PPO nous a avisés que chaque détachement établissait ses objectifs en matière de services policiers axés sur la collectivité, dans le plan d'activités annuel énonçant ses engagements et ses priorités. Les plans d'activités que nous avons examinés ne corroborent toutefois pas cette assertion. Par exemple :

- Les engagements et priorités énoncés reflétaient souvent les priorités provinciales et régionales, mentionnaient peu d'initiatives axées sur la collectivité et se ressemblaient d'une année à l'autre.
- Étant donné le manque de documentation à l'appui, il était souvent difficile de savoir quels engagements et priorités avaient été définis par la collectivité.

En outre, malgré l'engagement déclaré de la PPO à l'égard des services policiers axés sur la collectivité, aucune exigence minimale n'a été établie pour guider les détachements dans l'application uniforme des principes régissant ces services. Alors que certains détachements ont mis en œuvre ces principes avec succès, d'autres ne les ont pas pleinement appliqués, souvent pour les raisons suivantes :

- ils revêtaient une priorité moins élevée en comparaison d'autres pressions touchant les services;
- ils ne savaient pas exactement ce qu'ils devaient faire pour atteindre les objectifs;
- la collectivité ne semblait guère intéressée à participer;

- ils ne disposaient pas de ressources suffisantes pour répondre aux préoccupations de la collectivité.

En réponse à une recommandation de notre *Rapport annuel 1998*, la PPO avait déclaré qu'elle coordonnerait, appuierait et surveillerait la mise en œuvre des services policiers axés sur la collectivité. Cependant, au moment de notre vérification, l'unité responsable avait été démantelée, et rien n'indiquait que la PPO avait pris d'autres mesures de coordination ou de surveillance globales de la mise en œuvre permanente des principes. À notre avis, cette lacune a contribué à la confusion entourant les exigences liées aux services policiers axés sur la collectivité et au manque d'uniformité dans leur mise en œuvre.

De plus, comme il n'existe pas de mesures internes ou d'exigences en matière de rapports permettant d'évaluer l'efficacité des principes – que ce soit au niveau du détachement ou de la région – l'étendue de la mise en œuvre et de la participation communautaire est difficile à déterminer.

RECOMMANDATION

Pour que les détachements aillent au-devant des préoccupations de la collectivité et respectent les principes régissant les services policiers axés sur la collectivité, la Police provinciale de l'Ontario doit :

- établir des exigences minimales pour guider les détachements dans la mise en œuvre uniforme des services policiers axés sur la collectivité;
- coordonner et surveiller la mise en œuvre continue des principes régissant les services policiers axés sur la collectivité et la réalisation des objectifs connexes à l'échelle de la province;
- évaluer périodiquement l'efficacité de la prestation des services policiers axés sur la collectivité et prendre des mesures correctives au besoin.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

La Police provinciale de l'Ontario (PPO) reconnaît la nécessité d'actualiser la coordination et le soutien organisationnels des services policiers axés sur la collectivité afin d'en maximiser l'impact et l'efficacité dans toute la province. La prestation des services policiers axés sur la collectivité doit rester souple afin de pouvoir tenir compte des besoins particuliers de la collectivité. La PPO s'est engagée à tenir des réunions périodiques entre les détachements locaux et les représentants de la collectivité, de même qu'à prendre des mesures précises pour que les principes régissant les services policiers axés sur la collectivité soient uniformément renforcés et appuyés par des programmes reconnus, des mesures et l'évaluation des résultats.

Patrouilles routières

La PPO doit patrouiller toutes les routes provinciales de même que toutes les routes situées dans les limites des municipalités desservies. Le principal objectif des patrouilles routières est d'accroître la visibilité de la police et l'application de la loi, de manière à réduire le nombre de collisions ainsi que les décès, blessures et dommages matériels qui en découlent.

Il n'existe pas de normes provinciales définissant une fréquence adéquate pour les patrouilles. Par conséquent, cette activité n'est souvent pas considérée comme une priorité, d'autant plus qu'il existe de nombreuses exigences concurrentielles (comme les demandes d'intervention). L'absence de normes provinciales a contribué à une variation importante dans la fréquence des patrouilles effectuées par les différents détachements et régions, comme l'illustrent les exemples suivants :

- Une région qui attachait une priorité élevée aux patrouilles a élaboré ses propres normes spécifiant le nombre d'heures que les agents affectés à ses détachements devaient passer à patrouiller

les routes provinciales. La région comptait également quatre équipes volantes patrouillant ses routes.

- Les détachements et régions qui accordaient moins d'importance aux patrouilles n'avaient pas élaboré de normes à cet égard et ont souvent indiqué qu'ils se contentaient de patrouiller lorsqu'ils avaient le temps. Dans certains détachements, aucun agent n'était affecté exclusivement à cette activité.

Dans les détachements que nous avons visités, le pourcentage d'heures de travail des agents consacré aux patrouilles allait de 8 % à 26 %.

L'affectation de ressources additionnelles aux patrouilles peut présenter d'importants avantages. Par exemple, une région qui avait connu un taux élevé de collisions dans une zone spécifique en 1999 – dont 19 accidents ayant fait 29 morts – a été autorisée à créer une unité de patrouille routière de 22 membres. La création de cette unité, combinée à l'accroissement de la visibilité et des mesures d'application, a fait baisser le taux d'accidents mortels de 90 % (de 29 à 3 décès) entre 1999 et 2001, et de 70 % par rapport à la moyenne à long terme d'une dizaine de décès par année.

Dans un autre cas, 20 % des accidents mortels enregistrés dans une région en 2004 étaient survenus dans la zone patrouillée par un de ses 14 détachements. L'unité régionale de la circulation routière a été relocalisée dans ce secteur pendant trois mois afin d'accroître la visibilité de la police et de renforcer l'application de la loi. Durant ces trois mois, le détachement n'a connu qu'un seul accident mortel, comparativement à cinq pour la même période de l'année précédente.

Le ministère des Transports de l'Ontario estime qu'en 2002, les accidents survenus sur les routes de l'Ontario ont coûté près de 11 milliards de dollars, soit environ 30 millions par jour. Il estime également que chaque dollar affecté à la gestion de la circulation pourrait faire économiser 10 \$ sur les dépenses liées aux collisions, y compris les frais médicaux et les indemnités d'assurance.

RECOMMANDATION

Pour accroître la visibilité de la police et renforcer l'application de la loi afin de réduire le nombre de collisions ainsi que les décès, blessures et dommages matériels qui en découlent, la Police provinciale de l'Ontario doit :

- établir des normes provinciales touchant la fréquence des patrouilles routières et examiner l'opportunité d'augmenter le nombre d'agents patrouilleurs;
- s'assurer que les normes établies sont respectées et que les résultats obtenus sont surveillés et évalués.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Accroître la visibilité de la police et réduire le nombre d'accidents de la route sont des priorités clés de la Police provinciale de l'Ontario (PPO).

En janvier 2005, la PPO a créé une équipe de travail de la circulation routière, chargée de donner suite aux recommandations d'une étude interne de grande envergure. En mai 2005, elle a créé la Division de la sécurité routière, dont une des priorités est d'établir des normes de patrouille provinciales et de mettre en place des systèmes permettant de surveiller les résultats, de les évaluer et d'en rendre compte.

La PPO est déterminée à mettre davantage l'accent sur la sécurité routière en utilisant les ressources disponibles. La Division de la sécurité routière travaillera en étroite collaboration avec les commandants régionaux de toute la province

pour assurer un déploiement optimal des ressources en personnel afin de réduire les collisions ainsi que les décès, blessures et dommages matériels qui en découlent.

Données sur les accidents de la route – Nombre d'accidents par catégorie

La PPO participe à Vision sécurité routière 2010 (Vision 2010), une initiative nationale du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé visant à réduire le nombre de décès dus à des accidents de la route et à faire des routes canadiennes les plus sûres au monde.

Entre 1987 et 2001, le nombre de détenteurs de permis de conduire au Canada est passé de 17 à 21 millions, tandis que le nombre de véhicules automobiles immatriculés est passé de 16 à 18 millions. Malgré ces augmentations, le nombre de mortalités et de blessures graves a diminué au cours de la même période.

Vision 2010 a fixé un objectif national : réduire de 30 % le nombre moyen annuel d'usagers de la route tués ou gravement blessés pendant la période 2008-2010, par rapport à la période 1996-2001. Entre 1996 et 2001, les collectivités desservies par la PPO ont enregistré quelque 530 accidents mortels par année. Pour atteindre l'objectif de Vision 2010, il faudrait réduire ce nombre de 160, pour le ramener à 370.

Comme le montre la figure 10, le taux de collisions mortelles enregistrées dans les collectivités

Figure 10 : Collisions entre véhicules enregistrées par la PPO, 1999-2004

Source des données : Police provinciale de l'Ontario

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Collisions mortelles	465	444	485	463	455	456
Collisions avec blessures	14 945	14 678	14 407	15 065	14 635	14 242
Collisions avec dommages	51 654	55 341	55 705	59 385	62 614	58 985
Total	67 064	70 463	70 597	74 913	77 704	73 683
Décès	541	520	567	537	511	516

desservies par la PPO est demeuré relativement stable entre 1999 et 2004, le nombre de décès s'établissant en moyenne à 532 par année.

En renforçant les patrouilles routières, comme le recommande la section précédente du rapport, la PPO serait davantage en mesure d'atteindre l'objectif de Vision 2010.

Formation des agents

Avant de devenir membres actifs de la PPO, les recrues doivent suivre la formation suivante :

- un cours d'orientation d'une semaine à l'Académie de la police provinciale, qui couvre les exigences administratives de base et explique aux recrues ce qui les attend au Collège de police de l'Ontario;
- la formation de base des agents de police, un programme intensif de 12 semaines au Collège de police de l'Ontario, qui comprend des exercices de simulation, des discussions en classe et des études de cas dans un certain nombre de domaines, dont les services policiers axés sur la collectivité, la violence familiale, l'utilisation des armes à feu, le conditionnement physique, la formation des patrouilleurs, les lois provinciales, le recours à la force et les tactiques défensives;
- quatre semaines à l'Académie de la police provinciale pour une formation plus approfondie sur le contrôle de la circulation, les armes à feu, les voitures de patrouille et le conditionnement physique.

Les membres actifs reçoivent également quatre jours de formation annuelle à l'Académie de la police provinciale. Cette formation englobe des cours de requalification en matière de recours à la force, d'armes à feu et de réanimation cardio-respiratoire (RCR), ainsi que le recyclage découlant des nouvelles exigences législatives, comme les cours de conduite pratiques dispensés en 2000 pour les poursuites policières.

Notre examen du programme de formation initiale et permanente nous a permis de cerner deux

domaines exigeant une formation additionnelle ou en temps plus opportun : la conduite automobile et les armes à feu.

Cours de conduite

Bien que la formation de base des agents de police englobe des cours de conduite théoriques et pratiques, aucune formation régulière ou corrective additionnelle n'est prévue dans le cadre de la formation annuelle requise ou au fur et à mesure des besoins.

À notre avis, cette situation pourrait avoir contribué à un grand nombre de collisions évitables mettant en cause des agents en service. Par exemple, selon les statistiques établies par la PPO dans le cadre du projet d'examen des collisions entrepris en 2004, nous avons noté ce qui suit :

- Entre 2000 et 2004, la PPO a connu en moyenne 1 600 collisions par année, ce qui revient à dire qu'un véhicule sur deux a été impliqué dans un accident.
- Sur les collisions survenus en 2001 et 2002, 51 % ont été jugées évitables par la PPO, et la plupart se sont produites en patrouille régulière durant la journée sur des routes asphaltées sèches par temps clair.
- Durant la même période de deux ans, 37,1 % des collisions mettaient en cause des agents ayant cinq ans de service ou moins (qui représentaient seulement 25,9 % des agents en service actif).
- Certains agents ont été impliqués dans de multiples collisions; par exemple, au cours d'une période de six mois en 2004, un agent a été mis en cause dans huit incidents, dont deux collisions jugées évitables et six cas de dommages relevés sur le véhicule.

Le projet d'examen des collisions de la PPO a également abouti à la création d'un poste d'agent de sécurité du parc automobile ainsi qu'à des recommandations visant à améliorer la collecte et l'analyse des données sur les collisions.

Nous avons également remarqué que, lorsqu'un agent est en cause dans une collision, un policier de grade supérieur doit faire enquête dans la mesure du possible. Nous avons toutefois constaté que, dans de nombreux cas, cette exigence n'était pas respectée.

Formation au maniement des armes à feu

Conformément à un règlement pris en application de la *Loi sur les services policiers*, [traduction] « Aucun membre d'un corps de police n'est autorisé à porter une arme à feu, à moins d'avoir, au cours des douze mois précédents, suivi avec succès un cours de formation sur l'utilisation des armes à feu. »

Nous avons constaté que deux des six régions se conformaient à cette exigence. Les quatre autres régions interprétaient mal le règlement et dispensaient cette formation selon le régime de l'année civile, de sorte qu'il pouvait s'écouler près de 24 mois entre les séances de formation de leurs agents portant des armes à feu. Par exemple, dans une des régions, 349 des quelque 1 250 agents ayant reçu la formation au maniement des armes à feu en 2003 et 2004 l'ont reçue en retard, ce qui contrevient aux exigences du règlement à cet égard. Dans certains cas, le délai a atteint 21 mois entre les séances de formation. Un certain nombre d'agents nous ont même indiqué qu'un cours tous les 12 mois ne suffisait pas et qu'ils bénéficieraient d'une formation plus fréquente.

Nous avons également découvert qu'il n'y avait pas de système de suivi centralisé pour la formation au maniement des armes à feu reçue par les agents de première ligne. C'est à chacune des régions qu'il incombe d'assurer le suivi et la coordination et de veiller à ce que chaque agent reçoive la formation appropriée. L'absence de système centralisé entraîne des inefficiences et un manque d'uniformité dans les pratiques et les rapports des régions, et risque de mener à des inexactitudes dans les

dossiers des agents qui reçoivent leur formation ailleurs que dans leur région d'attache.

RECOMMANDATION

Pour réduire au minimum les dommages matériels et les risques pour les agents et le public, la Police provinciale de l'Ontario doit :

- envisager d'intégrer un volet sur la conduite automobile à son programme de formation annuel et offrir une formation corrective au besoin;
- s'assurer que chaque agent reçoit une formation au maniement des armes à feu au moins une fois tous les 12 mois, comme l'exige le règlement;
- envisager la mise en œuvre d'un système de suivi centralisé pour la formation au maniement des armes à feu afin de s'assurer que le but de la formation requise est bien compris, que la formation est uniforme à l'échelle de la province, et qu'on tient des dossiers précis sur la formation suivie par chaque agent.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

La Police provinciale de l'Ontario (PPO) a reconnu la nécessité de réduire les risques pour les agents et le public ainsi que les dommages matériels en concentrant des ressources dans le domaine de la sécurité des agents. La PPO a intégré des éléments de conduite automobile, axés sur la sensibilisation et la réduction des collisions et des dommages, à la formation des recrues et des agents formateurs. Un vidéo est en voie de production qui servira à la formation des agents, et le mécanisme de prestation fait présentement l'objet de discussions. La PPO continuera d'évaluer les différents modèles de formation, allant des cours formels de conduite aux efforts de sensibilisation, afin de mettre en place une solution rentable aux exigences opérationnelles et de réduire les collisions et les dommages évitables.

La PPO veillera à ce que chaque agent reçoive une formation au maniement des armes à feu au moins une fois tous les 12 mois.

Une base de données centralisée sur la formation suivie est en voie de développement. L'Académie de la police provinciale en est à l'étape de la consultation sur la mise en œuvre de cette base de données, laquelle devrait être opérationnelle d'ici janvier 2006.

Sécurité des biens saisis et des armements des détachements

Afin de préserver l'intégrité et la sécurité des biens, drogues et armes à feu saisis, ainsi que des armements des détachements, la Police provinciale de l'Ontario a établi des exigences pour s'assurer :

- que l'accès aux lieux d'entreposage des biens saisis est restreint;
- qu'on tient des dossiers adéquats sur les articles entreposés, inspectés et retirés des zones à accès restreint;
- que des vérifications périodiques sont effectuées pour confirmer l'existence des biens saisis et qu'on se débarrasse des biens superflus en temps opportun.

Nous avons constaté que les détachements visités ne respectaient pas toujours ces exigences. Par exemple :

- Bien que les détachements disposent tous de pièces à accès restreint pour l'entreposage des biens, drogues et armes à feu saisis, dans plusieurs cas, les clés de ces pièces étaient laissées dans un tiroir ouvert accessible à tous.
- Dans plusieurs cas, les détachements ne tenaient aucun dossier sur les entrées et sorties des biens entreposés dans des zones à accès restreint ou ne tenaient pas les dossiers existants de façon adéquate. Il était donc difficile de déterminer qui avait eu accès aux biens et à quelle fin.

- Les articles saisis ne faisaient pas toujours l'objet des vérifications périodiques requises. En outre, les détachements ne se débarrassaient pas toujours des articles déclarés superflus en temps opportun.

Dans bien des cas, l'accès aux drogues et autres biens saisis dans les zones restreintes n'était pas supervisé, ce qui risquait de compromettre l'intégrité des pièces à conviction.

Bon nombre de nos constatations à cet égard sont conformes à celles formulées dans les rapports de l'Unité d'assurance de la qualité de la PPO (voir la section qui suit).

RECOMMANDATION

Pour préserver la sécurité et l'intégrité des biens, drogues et armes à feu saisis et des armements des détachements, la Police provinciale de l'Ontario doit :

- se conformer aux exigences internes touchant l'accès à ces biens et tenir des dossiers adéquats sur les entrées et sorties;
- se débarrasser des articles déclarés superflus en temps opportun;
- superviser l'accès aux articles à risque élevé tels que les drogues saisies.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

La Police provinciale de l'Ontario (PPO) reconnaît qu'il s'agit de domaines clés nécessitant des contrôles plus rigoureux. Elle a rappelé aux commandants des régions et des détachements l'importance de se conformer aux politiques et procédures connexes et leur a demandé de procéder à un examen exhaustif de leurs secteurs de responsabilité respectifs et de faire rapport avant l'automne 2005. L'Unité d'assurance de la qualité continue d'offrir conseils et soutien au personnel sur le terrain afin de réduire au minimum les risques dans ce secteur.

Processus d'assurance de la qualité

Comme il est noté plus haut, les Services de vérification interne du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (auparavant du ministère du Solliciteur général) n'ont pas soumis la PPO à une quelconque vérification d'importance au cours des quatre dernières années. Cependant, la PPO dispose de trois processus internes d'assurance de la qualité : les inspections et vérifications, le questionnaire d'auto-vérification, et le processus d'inspection de gestion.

Inspections et vérifications

Conformément à la politique de la PPO, les détachements doivent être inspectés et vérifiés tous les trois ans par des membres de l'Unité d'assurance de la qualité du Grand quartier général, accompagnés par des membres du quartier général régional compétent. Alors que le processus d'inspection se résume à un bref contrôle au hasard, le processus de vérification englobe un examen plus approfondi ainsi qu'un contrôle détaillé de certains secteurs d'activité à risque élevé du détachement. Après chaque processus, un rapport est présenté au commandant du détachement. Le rapport contient des espaces réservés aux réponses du commandant, qui consigne notamment les mesures qui seront prises en réponse aux préoccupations soulevées. Une fois rempli par le commandant du détachement, le document est remis à l'Unité d'assurance de la qualité. Celle-ci prépare un résumé annuel des enjeux communs à soumettre à l'examen des commandants provinciaux.

Les rapports d'inspection et de vérification que nous avons examinés étaient remplis de façon satisfaisante. Dans bien des cas, les points soulevés dans ces rapports corroboraient nos propres observations découlant de nos visites aux détachements. Nous avons toutefois noté que l'Unité d'assurance de la qualité ne respectait pas le cycle de trois ans et que, dans la plupart des cas, les réponses aux

lacunes observées étaient inadéquates, voire inexistantes. En conséquence, il était souvent difficile de savoir si des mesures correctives avaient été prises à la suite de ces rapports.

Questionnaire d'auto-vérification

Le questionnaire d'auto-vérification doit être rempli chaque année par les détachements, les unités régionales et les bureaux de la PPO. Le commandant du détachement ou la personne désignée à cette fin remplit un questionnaire d'auto-évaluation sur certains aspects des activités du détachement et remet le questionnaire rempli à l'Unité d'assurance de la qualité au Grand quartier général de la PPO.

L'exactitude des réponses fournies à ces questionnaires par les détachements que nous avons visités semblait souvent douteuse, ce qui fait ressortir le peu de fiabilité de ce processus. En particulier, les réponses à 10 questions choisies au hasard contredisaient souvent les pratiques réelles du détachement. Le questionnaire demandait notamment si les superviseurs examinaient et paraphaient régulièrement les registres quotidiens des agents pour s'assurer qu'ils soient complets et exacts. Bien que les détachements visités aient répondu oui à cette question, notre examen et nos discussions avec le personnel concerné ont révélé que cette procédure était souvent négligée.

Processus d'inspection de gestion

Le processus d'inspection de gestion est un processus trimestriel dans le cadre duquel les officiers supérieurs d'un détachement passent en revue des aspects choisis des opérations et rendent compte de leurs conclusions au commandant. Au début de 2005, l'Unité d'assurance de la qualité a fourni un modèle normalisé à utiliser à cette fin. Nous avons remarqué qu'avant la diffusion de ce modèle, ces rapports adoptaient des présentations variées, pouvant atteindre de 1 à 20 pages.

Nous avons examiné le processus d'inspection de gestion en vigueur dans les détachements visités et

conclu que, dans de nombreux cas, les inspections n'étaient pas effectuées tous les trois mois, conformément aux exigences, ou que si elles avaient eu lieu, les rapports d'inspection étaient introuvables. En outre, comme les détachements ne sont pas tenus d'envoyer ces rapports au quartier général régional ou à l'Unité d'assurance de la qualité, ce processus ne les oblige pas à rendre des comptes.

Nous appuyons les objectifs de l'assurance de la qualité interne de la PPO mais croyons qu'il y aurait lieu d'examiner le recours à trois processus distincts pour atteindre ces objectifs. Par exemple, un processus détaillé faisant appel au personnel de différents détachements et différentes régions pourrait s'avérer moins lourd sur le plan administratif et plus efficace que les trois processus actuels.

RECOMMANDATION

La Police provinciale de l'Ontario devrait déterminer si les trois processus d'assurance de la qualité en vigueur répondent à ses objectifs pour

la fonction d'assurance de la qualité ou s'il y aurait lieu de mettre en place un processus plus efficace.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

En avril 2005, la Police provinciale de l'Ontario a créé une Section de gestion des risques, ayant la responsabilité de superviser les processus internes d'assurance de la qualité à l'échelle de l'organisation. En juillet 2005, elle a lancé un projet afin d'examiner et d'améliorer ses processus internes d'assurance de la qualité sur le plan de l'efficacité et de l'efficacités. Cet examen portera sur :

- les conclusions notées plus haut;
- les résultats de vastes consultations tenues avec les intervenants internes;
- les nouveaux processus que l'on prévoit mettre en œuvre au début de 2006.