

## Le schéma de couverture de services

# Ce qu'en pensent vos

**Lors du dernier congrès de la Fraternité, on a voulu connaître de façon très méthodique le point de vue des représentants syndicaux sur le nouveau schéma de couverture de services proposé par le SPVM. Par leur position dans l'organisation, les représentants syndicaux sont en effet très bien placés pour avoir un point de vue pratique sur les changements proposés. Le mandat de préparer la démarche qui devait être autant qualitative que quantitative avait été confié à la firme Ipsos Descarie. Voici les faits saillants du rapport.**

### Méthodologie

Les quelque 140 congressistes ont été divisés en quatre groupes d'environ 35 personnes. Chaque groupe était composé de telle sorte que des représentants de différents horizons devaient travailler ensemble, une hétérogénéité nécessaire pour exposer chaque participant à d'autres réalités que la sienne.

Le matin, un premier atelier de 90 minutes a eu lieu, lors duquel chaque participant devait remplir un questionnaire portant sur la nouvelle organisation proposée par le Service. Chacun des groupes était dirigé par un animateur professionnel d'Ipsos Descarie, lui-même assisté d'une personne-ressource de la Fraternité pour répondre aux éventuelles questions sur ce schéma, sans toutefois en débattre avec les participants. L'après-midi, les quatre mêmes groupes se sont réunis pendant deux heures pour discuter des résultats du questionnaire et du schéma de couverture.

### Vue d'ensemble : un scepticisme évident

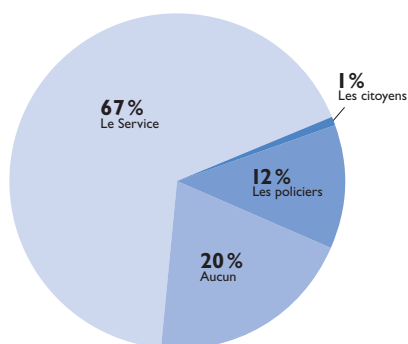
Les résultats de ces deux ateliers ont été présentés en réunion plénière à l'ensemble des congressistes le vendredi 18 mai. À l'évidence, le nouveau schéma proposé ne fait pas l'unanimité.

■ Globalement, les participants ont une vision prudente des changements proposés dans le cadre du nouveau schéma de couverture.

- Certaines propositions du nouveau schéma sont reçues plutôt positivement. C'est le cas notamment de la fusion de 14 PDQ en 7 et de l'augmentation de 200 agents dans les PDQ.
- Le fait d'avoir un seul comptoir de service par PDQ jumelé est aussi perçu de manière plutôt favorable, changement logique dans un contexte de pénurie de personnel.
- Enfin, pour ce qui est des enquêtes, l'idée d'avoir des centres d'enquêtes aux responsabilités géographiques est bien reçue. Plusieurs y voient un pas dans la bonne direction dans la mesure où les enquêteurs attirés à un territoire développeront une expertise particulière des problématiques spécifiques de leur secteur.
- Cependant, pour la majorité des participants (53%), les policiers ne ressortiront pas gagnants du nouveau schéma et les citoyens non plus.
- En fait, 67% d'entre eux estiment que l'unique grand gagnant sera le Service lui-même.
- Seulement 12% croient que les policiers y gagneront réellement.
- Après répartition proportionnelle des indécis, 64% des répondants croient en fait que le nouveau schéma crée plus de problèmes qu'il n'en règle, tandis que seulement 36% croient le contraire.

# représentants...

Les grands gagnants du nouveau schéma



- D'autre part, certaines mesures du schéma (comptoir mobile, rapport par Internet) sont vues par les congressistes comme étant clairement destinées à améliorer la perception des citoyens plutôt que l'efficacité policière.

## Le manque de personnel dans les PDQ : pas réglé

Notre sondage de 2006 était clair à cet égard : le manque de personnel dans les PDQ était LE problème le plus criant dans l'organisation du travail (voir *La Flûte*, vol. 62, n° 2, août 2006). Alors que la moitié des participants estiment que le nouveau schéma de couverture fait augmenter le nombre de policiers dans les PDQ, l'autre moitié est plutôt de l'avis contraire. En fait, la réponse dépend beaucoup du niveau de confiance que les participants ont à l'égard du Service. Le niveau de scepticisme a tendance à augmenter avec l'ancienneté, les vétérans

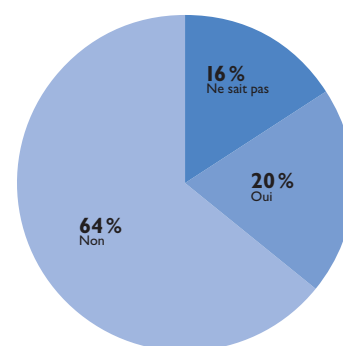
ayant vécu de nombreuses réformes et changements durant leur carrière. Plusieurs craignent que, même si le schéma prévoit une augmentation du nombre de policiers, l'impact réel sera à peu près nul.

- Jusqu'à 64 % des répondants pensent que le nouveau schéma ne permettra pas de disposer de plus de policiers pour la réponse aux appels, l'enjeu principal pour les policiers.
- Certains mentionnent par exemple que les 66 agents des unités d'intervention qui vont être rapatriés dans les PDQ font déjà de la réponse aux appels et qu'il ne s'agit donc pas d'un gain net.
- À ce propos, si un peu plus de la moitié des participants, après répartition des indécis, voient positivement le transfert dans les PDQ de ces 66 agents, les discussions dans le cadre des ateliers ont permis de mettre en lumière certaines craintes au niveau de la perte d'expertise et de la réduction des possibilités de carrières.
- En outre, l'arrivée de ces policiers dans les PDQ ne compensera pas les congés de maternité, les congés de paternité et les congés parentaux. Compte tenu que de plus en plus de femmes pratiquent le métier et que les pères prennent une partie du congé parental de plus en plus souvent, le nouveau schéma de couverture a peu de chances de contribuer à résorber ce problème.

- Pour la presque totalité des répondants (83 %), le changement dans les effectifs ne règlera en rien le manque de ressources humaines constaté dans les PDQ. Seuls quelques petits PDQ fusionnés verront leur manque de personnel amoindri par le nouveau schéma de couverture, pense-t-on.

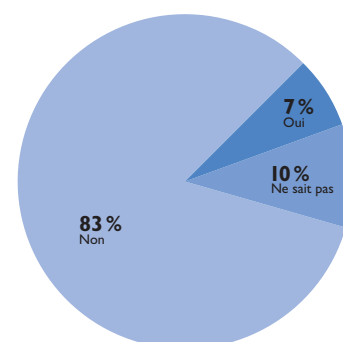
LE NOUVEAU SCHÉMA DE COUVERTURE...

Permettrait-il d'avoir plus de policiers pour la réponse aux appels ?



LE CHANGEMENT DANS LES EFFECTIFS...

Règlerait-il le manque de ressources humaines dans les PDQ ?



## Autres éléments liés aux PDQ

- La création des groupes d'intervention de quartier dans les PDQ (aussi appelés les groupes 6) suscite bien des questions puisque personne ne sait vraiment quel sera le rôle de ce groupe et comment il fonctionnera. Certains craignent que ces groupes «absorbent» les policiers transférés dans les PDQ.
- La question de la supervision de ces groupes est aussi cruciale, si l'on se fie aux propos échangés lors des discussions. Sans supervision adéquate, cette expérience est, de l'avis des participants, vouée à l'échec.
- La fonction d'agent d'information principal dans chaque PDQ est perçue comme une tâche supplémentaire à accomplir. Certains se demandent qui tiendra ce rôle lorsque le policier qui y sera normalement assigné sera en vacances ou indisponible. D'autres font remarquer qu'il s'agit d'un changement apporté pour régler un problème qui n'existe pas !
- Par ailleurs, les participants estiment que les horaires proposés pour le personnel policier affecté à l'accueil dans les PDQ (un horaire de dix heures – de 9 h à 19 h) va à l'encontre de la conciliation travail-famille.

## Les unités d'intervention régionales

Actuellement, les unités d'intervention régionales sont composées de 5 groupes de plus ou moins 11 agents et d'au moins un sergent qui travaillent sur un horaire de 8 heures 30. Le nouveau schéma de couverture prévoit faire baisser le nombre de groupes dans chaque unité régionale à 4, composés de 10 agents et d'un sergent travaillant sur un horaire de 10 heures.

- Après répartition des indécis, la majorité des répondants (64 %) portent un jugement négatif sur les changements à la dotation des unités d'intervention régionales.
- De la même manière, après répartition des indécis, 64 % des participants ont un point de vue négatif sur les changements qui seront apportés à l'horaire des unités d'intervention régionales.
- On craint que les relèves entre les PDQ et les unités d'intervention ne se suivent plus, que le sentiment d'appartenance et de collaboration en soit affecté et que les unités deviennent moins disponibles pour les PDQ.
- Certains ont évoqué le fait que la diminution des ressources dans les unités d'intervention diminuerait l'oxygène aux PDQ en cas d'événements majeurs.



*Les congressistes en atelier sur le schéma de couverture de services*

## Autres aménagements disparates

- Près d'un tiers (32 %) des participants perçoivent négativement l'abolition de 4 postes d'analystes et de 4 postes d'agents de renseignement des régions. En effet, il s'agit là d'une brèche par laquelle l'employeur risque de s'engouffrer pour diminuer le nombre des postes qui peuvent être intéressants quand on est un policier expérimenté.
- Après répartition des indécis, la grande majorité des participants voient négativement l'abolition de six postes de sergents *coachs*. Avec le nouveau schéma, certains affirment qu'ils ne seront plus «coachés», mais seulement supervisés. Plusieurs soulignent que les cadres qui effectueront le travail n'auront pas nécessairement la même expertise opérationnelle que celles qu'avaient les sergents *coachs*. Quelques-uns ajoutent que le lien de confiance sera brisé, du simple fait que la couleur de la chemise de ces nouveaux responsables de cette tâche passera du bleu au blanc.

- D'autres éléments suscitent des questions. Aux yeux des participants, les comptoirs d'unité mobile risquent de se transformer en centres d'information touristique. Ils se questionnent aussi sur la sécurité des policiers dans ces comptoirs en cas d'événement grave. Plusieurs les voient avant tout comme les outils d'une opération de relations publiques de la part du Service.
- La prise de rapport par Internet et la prise de rapport par téléphone sont deux des trois éléments les plus mal perçus par les congressistes. L'arrivée de civils pour la prise de rapport est vue comme un risque important de perte d'efficacité. Les policiers préfèrent parler à des policiers qui connaissent le terrain. On évoque aussi le fait que les policiers qui prennent les rapports peuvent régler certains problèmes au téléphone, ce qu'un civil pourra difficilement faire. Enfin, certains participants voient dans l'arrivée des civils pour la prise de rapport un risque syndical et une brèche dont profitera l'employeur. Ce sentiment est renforcé par l'abolition de 4 postes d'analystes policiers.

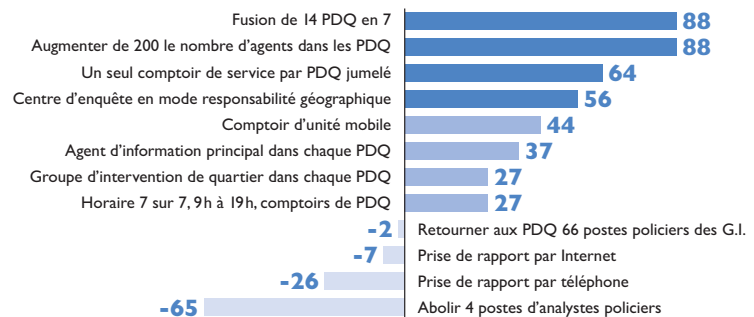
## Conclusion

Ce qui ressort le plus fortement de cette démarche, c'est que le nouveau schéma de couverture ne règle pas le problème fondamental du manque de ressources humaines. On déplace les ressources, certes, mais on n'ajoute pas les ressources qui font défaut. 🗣️

## Ces trois tableaux montrent qui bénéficiera des modifications proposées par le SPVM, selon les représentants syndicaux.

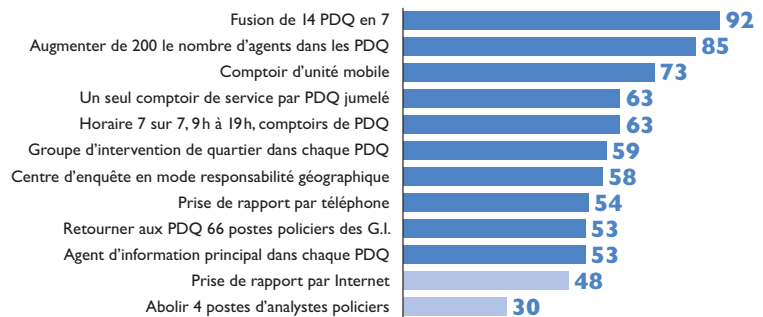
### PERCEPTION DES CHANGEMENTS PROPOSÉS

#### Indice de favorabilité – Policiers



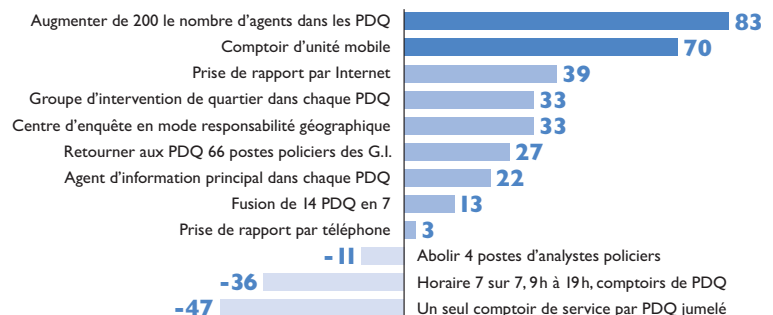
### PERCEPTION DES CHANGEMENTS PROPOSÉS

#### Indice de favorabilité – Service



### PERCEPTION DES CHANGEMENTS PROPOSÉS

#### Indice de favorabilité – Citoyens



## Le schéma de couverture de services

# La Fraternité devant la Commi

**Le 3 mai dernier, avant la démarche de consultation effectuée auprès des représentants syndicaux, le conseil de direction déposait un mémoire auprès de la Commission de la sécurité publique du conseil d'agglomération de la Ville de Montréal, qui se penchait sur la proposition de réaménagement du SPVM. Intitulé *De bons principes, mais une implantation très mal partie*, le court mémoire indique dans quel contexte la Fraternité se positionne ainsi que les demandes qu'elle adresse au Service pour ce qui est des négociations à venir.**

« **L**e projet mis sur la table par le SPVM va dans la bonne direction, mais il ne va pas assez loin, en particulier en ce qui concerne le nombre de policiers dans les PDQ, lequel demeurera insuffisant. »

C'est ainsi que l'on pourrait résumer sommairement la position de la Fraternité à propos du nouveau schéma de couverture proposé par le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), position exposée dans le mémoire présenté à la Commission de la sécurité publique de la Ville de Montréal par le président de la Fraternité, Yves Francoeur. « C'est à l'usage que nous pourrions voir si la situation s'améliore réellement. Le Service choisit d'agrandir la maison par l'intérieur, comme on dit. Bien que sceptiques, nous sommes prêts à jouer le jeu, mais il faut comprendre que l'élastique qui a permis aux policiers et aux policières d'absorber la mise en place de

la police de quartier à Montréal est déjà tendu à son maximum », a-t-il signalé.

Le président de la Fraternité a rappelé que la plupart des modifications proposées par le Service dans le document étudié par la Commission de la Sécurité publique doivent faire l'objet de négociations, parce qu'elles exigent des modifications à la convention collective.

Le président de la Fraternité a également fait valoir devant les membres de la Commission que le SPVM devait absolument tenir compte du facteur humain s'il voulait réussir l'implantation de sa réforme. « En 57 ans, a-t-il dit, la Fraternité a vécu de multiples réformes. Celle-ci est la troisième depuis la dernière réforme majeure, c'est-à-dire l'implantation de la police de quartier en 1997. »

Selon Yves Francoeur, les policiers et les policières de Montréal se sont toujours fait un devoir de jouer le jeu lors de l'implanta-

tion de ces réformes. Par exemple, sans leur engagement et leur professionnalisme, le projet de police de quartier du directeur Duchesneau aurait été un échec complet.

En mars 2006, en prévision de la proposition de réforme, la Fraternité commandait un sondage à Ipsos Descarie afin de connaître de façon objective l'opinion de ses membres. Il y était décelé un profond malaise face à l'organisation de la police de quartier à Montréal dans les réponses à deux questions :

- 1) Pas moins de 69% des policiers interrogés ont répondu non quand on leur a demandé si le modèle de police actuellement en place sur l'île de Montréal, la police de quartier, leur permettait d'effectuer le mieux possible leur travail de policier.
- 2) Jusqu'à 43% ont donné une note de 6 ou moins sur 10 pour indiquer leur satisfaction quant à la qualité de service de police qu'ils offraient à la population.

Les deux conclusions tirées des six groupes de discussion subséquents animés par les chercheurs d'Ipsos Descarie furent aussi simples que claires : 1. Les policiers ne sont pas assez nombreux pour faire le travail. 2. l'absence de synergie entre les enquêtes et la patrouille demeure un problème important.

Dix ans après sa mise en application donc, le modèle de police de quartier à Montréal demeure défectueux, faute de personnel.

# ssion de sécurité publique

«Les policiers sont d'abord là pour répondre aux appels des citoyens, peut-on lire dans le mémoire de la Fraternité. Ils doivent donc être en nombre suffisant pour s'acquitter de cette tâche. Ce n'est actuellement pas le cas. Dès qu'il s'agit d'un appel de catégorie moins urgente, le service à la clientèle est de piètre qualité. La situation s'est d'ailleurs aggravée depuis 1997.»

Dans l'introduction du document *Au cœur de la vie montréalaise*, le Service lui-même constate que, entre 1995 et 2005, les effectifs du SPVM n'ont été augmentés que de 0,8%, comparativement à des augmentations

moyennes au cours de la même période de 11% pour les services de police de l'ensemble du Canada et de 4,2% pour ceux du Québec. Il indique aussi que le budget du SPVM a évolué moins vite que l'inflation, et beaucoup moins vite que ceux des autres corps policiers québécois. Enfin, il ne cache pas que le nombre d'événements publics requérant la présence des policiers pendant la période estivale a augmenté de 35% depuis 2001, cela n'étant que l'un des éléments de l'alourdissement de la charge de travail.

L'implantation du modèle de police de quartier dans une métropole demande

donc beaucoup de ressources et de personnel. Pourtant, depuis son implantation à Montréal, les effectifs n'ont pas augmenté et les budgets, en dollars constants, ont rétréci, alors que la prestation de travail a augmenté.

La Fraternité a donc donné son aval au projet, mais à condition que la négociation des modalités réussisse et que la réorganisation des travaux ne se fasse pas sur le dos des policiers et des policières, un point de vue que l'analyse des représentants syndicaux vient renforcer.

À suivre à l'automne 2007. 🌐

## Lettre d'un citoyen à la suite du dépôt du mémoire de la Fraternité à la CSP

J'ai pris connaissance dans *La Presse* que vous avez déposé un mémoire à la Commission de Sécurité publique le 3 mai dernier. Je crois que nous partageons votre position sur le manque d'effectifs et les lacunes du modèle de police de quartier.

Depuis des années, nous constatons et dénonçons le manque d'effectifs de gendarmerie. La réponse aux appels non urgents est parfois tellement longue que les citoyens ont l'impression que le Service de police ne fait rien. Il s'ensuit que les citoyens appellent de moins en moins, convaincus qu'ils sont que «ça ne sert à rien d'appeler la police». Au niveau des unités spécialisées comme le MAS de la région Sud, 15 policiers essaient tant bien que mal de réprimer la vente et la consommation endémique de stupéfiants sur un immense territoire qui va

du Centre-Sud jusqu'à Verdun, St-Henri et Pointe St-Charles en passant par le Centre-ville.

Du modèle de police de quartier, nous retenons les effets positifs de la patrouille à pied, de la communication avec les citoyens et de l'approche par résolution de problèmes. L'expérience des dernières années dans l'est aux PDQ 21 et PDQ 22 est très positive. Pour continuer d'améliorer le sentiment de sécurité, répondre aux appels, encadrer les manifestations et les grands festivals extérieurs, ça prend des policiers permanents supplémentaires et des unités spécialisées renforcées.

Salutations

FRANÇOIS ROBILLARD – PRÉSIDENT  
ASSOCIATION DES RÉSIDANTS ET RÉSIDANTES DES FAUBOURGS DE MONTRÉAL