

#CPOevents



# Série de conférences PCO

« Signaler un crime : comment le SPO utilise-t-il l'information? »



OTTAWA NEIGHBOURHOODS SOCIAL CAPITAL FORUM

# CENTRE DES COMMUNICATIONS ET SERVICE 9-1-1 DU SPO

(aussi connu sous le nom  
de Répartiteurs de 9-1-1)



OTTAWA POLICE SERVICE  
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA

*A Trusted Partner in Community Safety*  
*Un partenaire fiable de la sécurité communautaire*



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

# MANDAT DU CENTRE DES COMMUNICATIONS ET SERVICE 9-1-1



- 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par an, nous :
  - Veillons à intervenir (dépêcher quelqu'un sur les lieux) de façon rapide et efficace suite aux appels émanant du public, qu'ils soient urgents ou non;
  - Évaluons tous les appels entrants et déterminons ce qui constitue la façon de procéder la plus efficace en fonction des protocoles de réponse aux appels;
  - Fournissons un soutien opérationnel aux agents.

# RESPONSABILITÉS DU CENTRE DES COMMUNICATIONS ET SERVICE 9-1-1



- Prendre tous les appels urgents du service 9-1-1 et les acheminer au service d'urgence compétent pour que celui-ci y donne suite.
- Prendre tous les appels urgents et non-urgents du service de police et veiller à ce que des agents de première ligne soient dépêchés sur les lieux de l'incident de manière efficace.
- Fournir aux agents du soutien opérationnel au besoin.
- Aider à coordonner d'autres types d'intervention dans les situations où la présence d'agents sur les lieux de l'incident n'est pas requise.

# PROTOCOLE DE RÉPONSE AUX APPELS



- Les appels de service, quelle que soit la façon dont ils sont reçus, sont évalués en fonction de plusieurs facteurs, notamment :
  - La vie d'une personne est-elle en danger?
  - La sécurité du public est-elle préoccupante?
  - La situation risque-t-elle d'empirer?
  - Y a-t-il des preuves matérielles sur les lieux de l'incident?
  - Des biens sont-ils en danger?
- D'après les renseignements obtenus, les appels sont classés par ordre de priorité selon les risques connus.

# SERVICE 9-1-1



- Tous les appels au service 9-1-1 effectués dans les limites de la Ville d'Ottawa sont traités par le Centre de communications et service 9-1-1 du SPO (nous sommes le CASP-Primaire).
- Tous les appels au service 9-1-1 nécessitant l'intervention de pompiers ou de paramédics, ou concernant des questions traitées par d'autres forces policières (PPO, GRC, SPM, etc.) sont transférés au service compétent.
- En 2017, le service 9-1-1 a reçu plus de 244 000 appels, dont plus de 50 % nécessitaient l'intervention du Service de police d'Ottawa.

# APPELS AUTRES QU'AU SERVICE 9-1-1



- Le Centre des communications et service 9-1-1 traite également les appels nécessitant une présence policière qui sont adressés au numéro 613-236-1222 – il a traité plus de 200 000 tels appels en 2017.
- Certains organismes avec lesquels nous travaillons en partenariat peuvent nous joindre au moyen d'une ligne directe (p. ex. les paramédics et les pompiers).
- Nous nous adressons aussi à d'autres fournisseurs de services pour obtenir de l'aide : services de remorquage, la Ville (travaux publics, règlements municipaux, animaux errants, etc.), hôpitaux, Bureau des services à la jeunesse, refuges, etc.).

# COMMENT POUVEZ-VOUS NOUS AIDER À VOUS AIDER?



- Nous avons besoin des renseignements suivants au minimum pour dépêcher de l'aide :
  - Emplacement
  - Nature de la situation
- Écoutez attentivement les questions et les instructions de la ou du téléphoniste – et répondez aux questions rapidement et au mieux de votre connaissance.
- Nous envoyons de l'aide en fonction de la priorité accordée à la situation et des ressources disponibles – et il se peut qu'elle soit déjà en route pendant que vous êtes encore en train de répondre aux questions.

# FAUT-IL APPELER LE 9-1-1 OU NON?



- Le service 9-1-1 a été conçu pour obtenir de l'aide urgente et immédiate en cas de :
  - Urgences mettant la vie en danger :
    - Notamment, mais **PAS uniquement**, accidents de la route causant des blessures, incendies, urgences médicales, etc.
  - Crimes en voie d'être commis :
    - Notamment, mais **PAS uniquement**, agressions, fusillades, troubles, violence conjugale, conduite avec facultés affaiblies, etc.
- Les situations de nature **non urgente** doivent être signalées au 613-236-1222 ou en ligne à l'adresse [ottawapolice.ca](http://ottawapolice.ca).

# À QUOI POUVEZ-VOUS VOUS ATTENDRE DE NOTRE PART?



- Vous avez le droit de vous adresser à une ou un téléphoniste du 9-1-1 en français ou en anglais...
  - (pour les autres langues, nous disposons d'interprètes);
- Vous êtes en droit de vous attendre à ce qu'on vous parle avec respect...
  - (mais rappelez-vous que cela vaut dans les deux sens...);
- Le client n'a pas toujours raison...
  - (nous avons reçu de la formation pour savoir quoi vous demander, quand vous le demander et ce qui est **pertinent** relativement à votre appel);
- Il y a un moment et un lieu pour chaque chose...
  - (nous vous orienterons vers la section ou l'organisme compétent)
  - (on écoute et on examine toutes les plaintes et préoccupations, mais pas au 9-1-1).

# SPO

## UNITÉ DE DÉCLARATION À LA POLICE

(autrefois appelée le centre d'appels)

613-236-1222

Poste 7300



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

Vous avez  
votre place ici



Our community,  
our inspiration



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

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



## *Mandat de l'Unité de déclaration à la police*

- Nous sommes le premier point de contact avec le public, à qui nous fournissons de l'information sur une foule de sujets.
- Nous répondons aux demandes du public et redirigeons celles qui ne concernent pas la police vers les ressources appropriées.
- Nos agents collaborent avec les autres membres du SPO.
- Nous consignons les déclarations reçus par téléphone et examinons ceux soumis en ligne à l'aide des systèmes du SPO afin de fournir de l'information aux enquêteurs.



# *PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES APPELS*

## Les déclarations à la police sont pris par téléphone lorsque :

- ✓ Aucune présence policière n'est requise sur place et qu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence.
- ✓ Aucun soin médical n'est nécessaire.
- ✓ Aucun témoin n'est présent sur place.





## Les déclarations reçus par l'Unité

- La disparition de personnes
- Le harcèlement par téléphone
- Les activités suspectes (après qu'elles aient eu lieu)
- Les vols de voitures
- Les cas mineurs de voies de fait
- Les introductions par effraction dans les propriétés résidentielles et commerciales

Et tous les autres cas qui ne nécessitent pas une présence policière immédiate.

# Les déclarations en ligne auprès du SPO

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



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

*Working together for a safer community*  
*La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe*



# OTTAWAPOLICE.CA



## Events Calendar

View our upcoming community events...



## Police Services Board

Visit the Ottawa Police Services Board website



## Get to know the Chief

Learn more about Chief Bordeleau and his top priorities.





- **Les situations qui peuvent faire l'objet d'une déclaration en ligne :**
- Vol (sauf le vol d'un passeport)
- Perte d'un bien (avec un numéro de série visible ou une marque distinctive, comme une gravure personnalisée)
- Méfait (dommage à la propriété)
- Vol dans un véhicule
- Infraction au Code de la route
- Infraction liée à la drogue
- [Fraude](#)
- [Crimes haineux](#)
- Ajout de renseignements à une déclaration





# Survol du processus

- Lorsqu'une déclaration est fait en ligne, un numéro temporaire lui est attribué et est envoyé par courriel à la personne qui a fait la déclaration.
- Dans les 24 heures suivantes, la déclaration est examiné par un analyste ou par un agent de l'Unité.



# Qu'est-ce qui se passe après une déclaration?

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



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

*Working together for a safer community*  
*La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe*



# LE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS

- Après sa soumission, la déclaration est dirigé vers l'une des sections suivantes :
  - Les analystes de déclaration
  - Les superviseurs de l'Unité de déclaration à la police
  - Les gestionnaires de cas des districts Est, Ouest ou Centre
  - Une section spécialisée, par exemple dans le cas d'une disparition
  - Les enquêteurs des districts Est, Ouest ou Centre





# Qu'est-ce qu'un facteur d'élucidation?

- Témoin ou enregistrement vidéo
- Identité ou emplacement des personnes concernées
- Biens identifiables
- *Modus operandi* ou tendance
- Preuve matérielle importante
- Véhicule suspect
- Enjeu de sécurité publique
- Lien avec un crime haineux





# Statistiques de l'Unité de déclaration à la police pour 2017

- 93 500 appels reçus.
- 29 000 déclarations (dont 15 300 en ligne).
- 52 % des déclarations ont été soumis en ligne.
- L'Unité de déclaration à la police est responsable de 32 % des déclarations faits au SPO.





# ÉCHEC AU CRIME DANS LA CAPITALE NATIONALE

1-800-222-8477

[www.echecaucrime.ca](http://www.echecaucrime.ca)



**EVERYONE**  
HAS THE POTENTIAL TO BE  
**A CRIME STOPPER**



# Pourquoi le programme est-il efficace?

- Il est **ANONYME**.
- L'idée derrière Échec au crime est qu'un criminel n'est jamais seul à connaître son crime.
- Les principaux facteurs qui empêchent les gens de contacter la police au sujet d'un crime sont « **l'apathie et la peur de représailles** ».
- Le programme répond à ces deux problèmes en offrant des **récompenses en argent** et en **garantissant l'anonymat**.
- Les récompenses sont remises lorsque l'information fournie mène à une arrestation et à des accusations.



# L'anonymat

- La ligne n'est pas dotée d'une fonction d'affichage des numéros.
- Les appels ne sont pas enregistrés.
- Nous utilisons un logiciel spécial conçu pour empêcher l'identification des adresses IP.
- Les personnes qui fournissent de l'information n'auront pas à témoigner devant un tribunal.
- Le programme s'appuie sur le jugement de la Cour suprême de R. c. Leipert (1997).



# Le traitement de l'information reçue

- ▶ L'information est reçue par le coordonnateur de programme.
- ▶ Le coordonnateur transfère l'information à l'organe d'enquête approprié :
  - Le service de police
  - Le service des règlements municipaux
  - Le ministère des Richesses naturelles et des Forêts
- Un suivi sera fait auprès d'Échec au crime pour l'informer du résultat de l'enquête.



# Les récompenses

- ▶ Une récompense est remise dans les cas suivants :
  - L'information fournie permet d'identifier un suspect qui est ensuite arrêté ou accusé;
  - De la drogue ou des armes sont saisies;
  - Un dossier criminel est résolu.

On donne à la personne qui fournit l'information des directives sur la manière d'obtenir sa récompense : on lui remet un mot de passe et l'adresse d'un endroit prédéterminé. La récompense en argent est livrée par un tiers indépendant et qualifié.





## ÉCHEC AU CRIME DANS LA CAPITALE NATIONALE

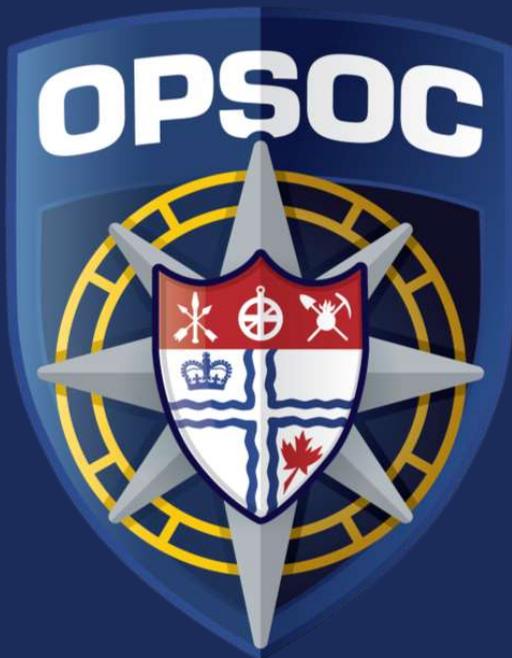
1-800-222-8477

[www.echecaucrime.ca](http://www.echecaucrime.ca)



**EVERYONE**  
HAS THE POTENTIAL TO BE  
**A CRIME STOPPER**





# Analyse des renseignements sur le crime au Service de police d'Ottawa

*Melinda Otterspoor*

*Série de conférences : Avril 2018*

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

Vous avez  
votre place ici



Our community,  
our inspiration



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

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



# Analyse des renseignements sur le crime au Service de police d'Ottawa

- Le Service de police d'Ottawa (SPO) emploie 15 analystes des renseignements sur le crime.
- Chacun est affecté à un type de crime, pour lequel il analyse les rapports et les appels.
- Les analystes de district consultent tous les appels de service de leur territoire et tente d'en dégager des tendances, aident à identifier les suspects, font les liens entre les enquêtes, surveillent les médias sociaux et assistent les patrouilleurs.
- Les analystes des unités d'enquête criminelle aident les enquêteurs dans certaines enquêtes précises, travaillent sur des projets et fournissent des produits analytiques qui seront utilisés en cour.
- Les analystes fournissent des renseignements aux réunions communautaires et aux conseillers, sur demande.





# Analyse des renseignements sur le crime au Service de police d'Ottawa

- Les analystes participent au déploiement des ressources policières :
  - Cibler les zones d'activités par types de crime.
  - Trouver les adresses et les emplacements à problème.
  - Identifier les personnes impliquées dans certaines activités.
  - Fournir directement aux patrouilleurs de l'information qui leur permet d'agir.
  - Faire des recommandations sur les zones à surveiller et le déploiement de patrouilles additionnelles.





# Exemple d'utilisation des renseignements

Un membre du public a fourni des renseignements menant à l'arrestation d'une personne suspectée d'avoir effectué **une série d'introductions par effraction dans le secteur en utilisant une technique particulière** mentionnée par l'appelante.

- L'appelante a raconté qu'un homme est venu cogner à sa porte et disait chercher un ami. Sa maison avait l'air inoccupée depuis la rue.
- L'appelante savait que des introductions par effraction avaient eu lieu dans le secteur et **trouvait suspect** qu'un homme se stationne huit maisons plus loin pour chercher quelqu'un à son adresse.
- L'appelante a pu **décrire le véhicule** comme étant une petite voiture noire, possiblement une Honda, et a fourni **une partie du numéro d'immatriculation** (quelques lettres) et une **description de l'homme**, qui correspondait à la description du suspect des introductions par effraction.

L'information a facilité l'identification du suspect et a permis de **clure les dossiers de 13 introductions par effraction** dans les trois mois suivant la réception de l'information.





# Exemple de renseignements du public menant à une saisie de drogue et d'arme

Un membre du public a appelé le SPO, car il suspectait qu'une résidence servait au trafic de drogue.

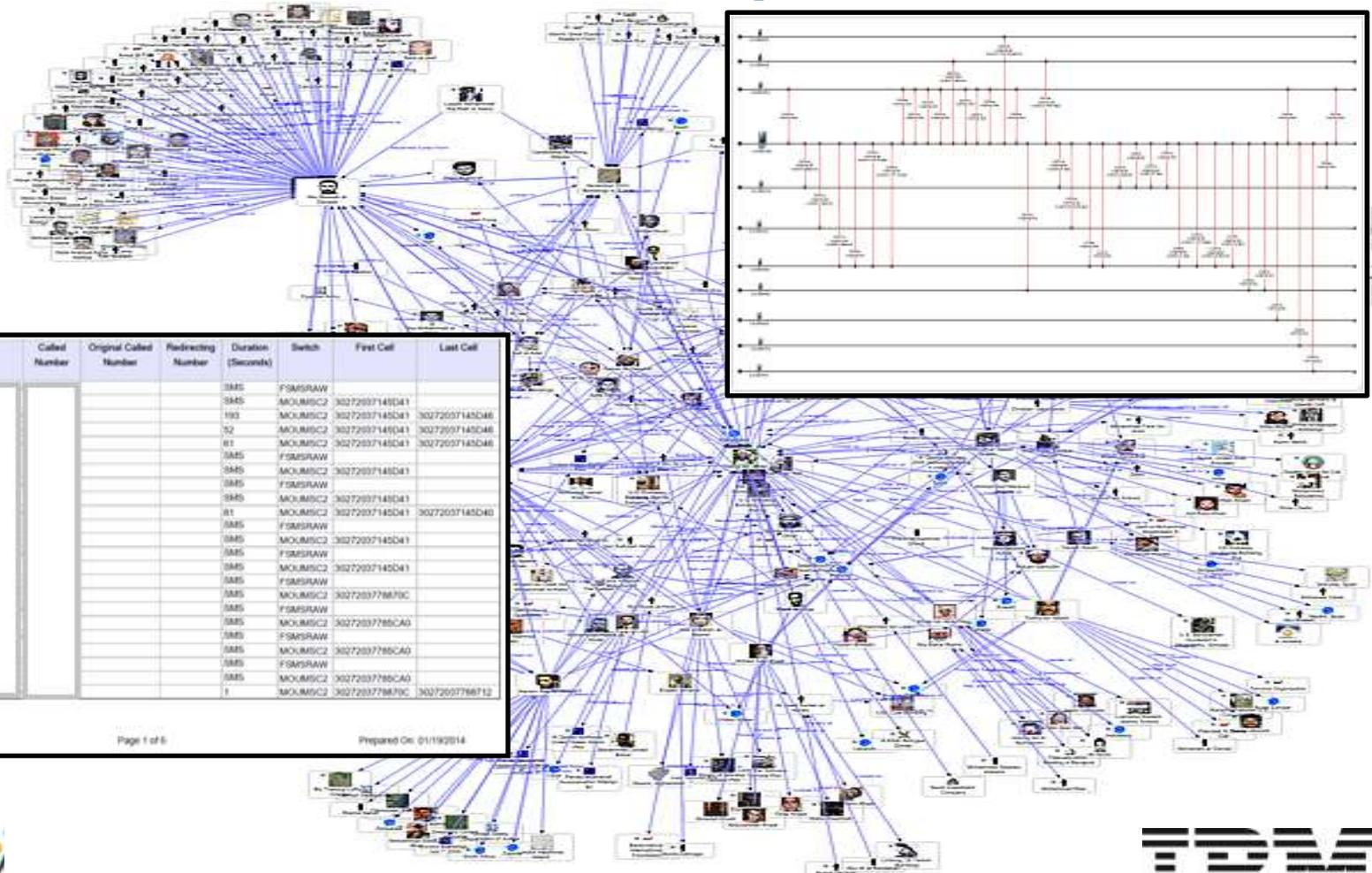
- L'appelant a constaté la **présence de drogue dans la résidence.**
- Il a **pris des notes sur les personnes et les véhicules** qui se rendaient à la résidence.
- L'Unité des drogues du SPO a ouvert une enquête, puis une surveillance de la résidence a permis de démontrer la présence d'un trafic de drogue. Un mandat de perquisition a été obtenu. **Des accessoires servant à la consommation de drogue, de l'argent, de la drogue, un pistolet Smith & Wesson de 9 mm chargé, un chargeur grande capacité et des munitions ont été saisis.**

Les renseignements fournis par le public ont mené à la saisie d'une arme à feu, à une arrestation et à des accusations.





# Analyse des données de téléphones cellulaires



Prepared By:  
Law Enforcement Support  
Rogers Communications

Page 1 of 5

Prepared On: 01/19/2014



# Conseils pour les appelants : Renseignements utiles

- Déclaration à la police ou en ligne :
  - Signaler les événements chronologiquement.
  - Fournir les renseignements sur l'incident.
    - Numéros de téléphone cellulaire, plaques d'immatriculation, courriels, etc.
  - Décrire les personnes et les véhicules.
  - Donner l'heure et le jour de la semaine.
  - Signaler tout ce qui paraît inhabituel.
  - Indiquer la présence possible de preuves (caméras de surveillance, empreintes au sol, etc.).
  - Conserver les messages textes, les courriels et les documents.
  - Mentionner s'il y a d'autres incidents liés.
  - Indiquer si d'autres personnes ont été témoins.
  - Donner vos coordonnées.

**IF YOU SEE  
SOMETHING,  
SAY  
SOMETHING.**





Ottawa Police Service

# MAKE THE RIGHT CALL

**ONLINE + BY PHONE**



## ONLINE REPORTING

Don't wait on the phone, save time and use our online reporting service for non-emergency reports such as:

- **Theft**  
(excluding theft of passports)
- **Theft from Vehicle**
- **Traffic Complaints**
- **Mischief/ Damage to Property**
- **Drug Complaints**
- **Fraud Complaints**



## REACH US BY PHONE

Some incidents require an officer in person, while other reports can be taken over the phone by a Call Centre agent.

**9-1-1** for emergency

**613-236-1222** for non-emergency reports

**TTY 613-760-8100**   
service for the Deaf, Deafened and Hard of Hearing

For anonymous tips, contact Crime Stoppers



**1-800-222-8477 (TIPS)**  
**crimestoppers.ca**



**OPSOC**





# Questions?

[www. CrimePreventionOttawa.ca](http://www.CrimePreventionOttawa.ca)

[CPO@Ottawa.ca](mailto:CPO@Ottawa.ca)



OTTAWA NEIGHBOURHOODS SOCIAL CAPITAL FORUM