

# Effacité et efficacité de l'utilisation des véhicules de patrouille du Service de police de la Ville de Montréal dans un contexte d'urgence

3.5.

Le 31 mars 2023

**Rapport annuel 2022**

Bureau du vérificateur général  
de la Ville de Montréal



## Efficacité et efficacité de l'utilisation des véhicules de patrouille du Service de police de la Ville de Montréal dans un contexte d'urgence

### Mise en contexte

Le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) a pour mission d'assurer la sécurité et l'intégrité des personnes, de la population ou des biens visés. Répartis sur l'ensemble du territoire de l'agglomération de Montréal, les patrouilleuses et patrouilleurs interviennent lorsqu'un appel de service d'urgence est fait à la Centrale 911. Selon la gravité de la situation, le SPVM s'est fixé des cibles de temps moyen pour répondre à ces appels, c'est-à-dire la durée totale entre le moment où l'appel est réceptionné à la Centrale 911 et le moment où un véhicule de patrouille arrive sur les lieux. Pour arriver le plus rapidement possible sur les lieux, il faut :

1. attirer l'appel d'urgence au véhicule de patrouille qui est le mieux positionné, soit dont le temps de déplacement est le plus court;
2. que le véhicule de patrouille soit dans un bon état de fonctionnement, notamment quant à la qualité de ses pneus puisque l'intervention peut se faire sous tout type de chaussée;
3. que la patrouilleuse ou le patrouilleur se sentent à l'aise à conduire un véhicule d'urgence dans diverses conditions météorologiques et urbaines.

### Objectif de l'audit

S'assurer que la Ville de Montréal (la Ville) fasse une utilisation efficace et efficace des véhicules de patrouille du Service de police de la Ville de Montréal pour répondre aux appels et lors de leurs déplacements sur le réseau routier.

### Résultats

Pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons divulguer dans le présent rapport annuel le détail des résultats et des constats que nous avons faits. Nous avons formulé des recommandations aux différentes unités d'affaires concernées en lien avec ces constats, et ces dernières se sont engagées à élaborer des plans d'action et les mettre en œuvre pour corriger ces lacunes.





# Liste des sigles

**CNESST**

Commission des normes, de l'équité,  
de la santé et de la sécurité du travail

**GPS**

Global Positioning System

**la Ville**

la Ville de Montréal

**PDQ**

poste de quartier

**PTM**

poste de travail mobile

**RAO**

Répartition assistée par ordinateur

**SMRA**

Service du matériel roulant et des ateliers

**SPVM**

Service de police de la Ville de Montréal

**STI**

Service des technologies de l'information



# Table des matières

<b>1. Contexte</b>	<b>233</b>
<b>2. Objectif de l'audit, critères d'évaluation et portée des travaux</b>	<b>239</b>
2.1. Objectif	239
2.2. Critères d'évaluation	239
2.3. Portée des travaux	240



# 1. Contexte

Les niveaux de service des corps de police du Québec vont de 1 à 6 et sont établis en vertu de la *Loi sur la police*. Un corps de police de niveau de service 1 pourra contrôler une foule pacifique, alors que ceux des niveaux 5 et 6 devront contrôler des foules associées à un risque élevé d'agitation, de débordement ou d'émeute. Considérant que le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) dessert une population d'environ 2 millions de personnes et couvre une superficie de 496 km<sup>2</sup>, son niveau de service est de 5. Il s'agit du seul corps de police de niveau 5 (seule la Sûreté du Québec est au niveau supérieur 6).

En 2021, le SPVM comptait 4 523 policières et policiers<sup>1</sup> et plus de 1 294 membres du personnel civils<sup>2</sup>, ce qui en fait le 2<sup>e</sup> service de police municipal en importance au Canada et le 8<sup>e</sup> en Amérique du Nord. À titre informatif, le Service de police de Toronto compte approximativement 7 600 membres du personnel (policières et policiers et civiles et civils confondus).

La mission<sup>3</sup> du SPVM est de protéger la vie et les biens des citoyennes et citoyens; de maintenir la paix et la sécurité publique; de prévenir et combattre le crime et de faire respecter les lois et règlements en vigueur. Les policières et policiers de la Ville de Montréal (la Ville) interviennent quotidiennement avec en toile de fond un paysage sociodémographique et économique diversifié.

Le territoire desservi par le SPVM couvre l'ensemble de l'île de Montréal. Ce territoire est subdivisé en 4 régions géographiques distinctes (Ouest, Sud, Nord et Est) dans lesquels se répartissent les 29 postes de quartier (PDQ) pour servir les citoyennes et citoyens (voir la figure 1). Deux unités offrent aussi un service direct à la population, il s'agit de l'unité aéroportuaire et de l'unité Métro.

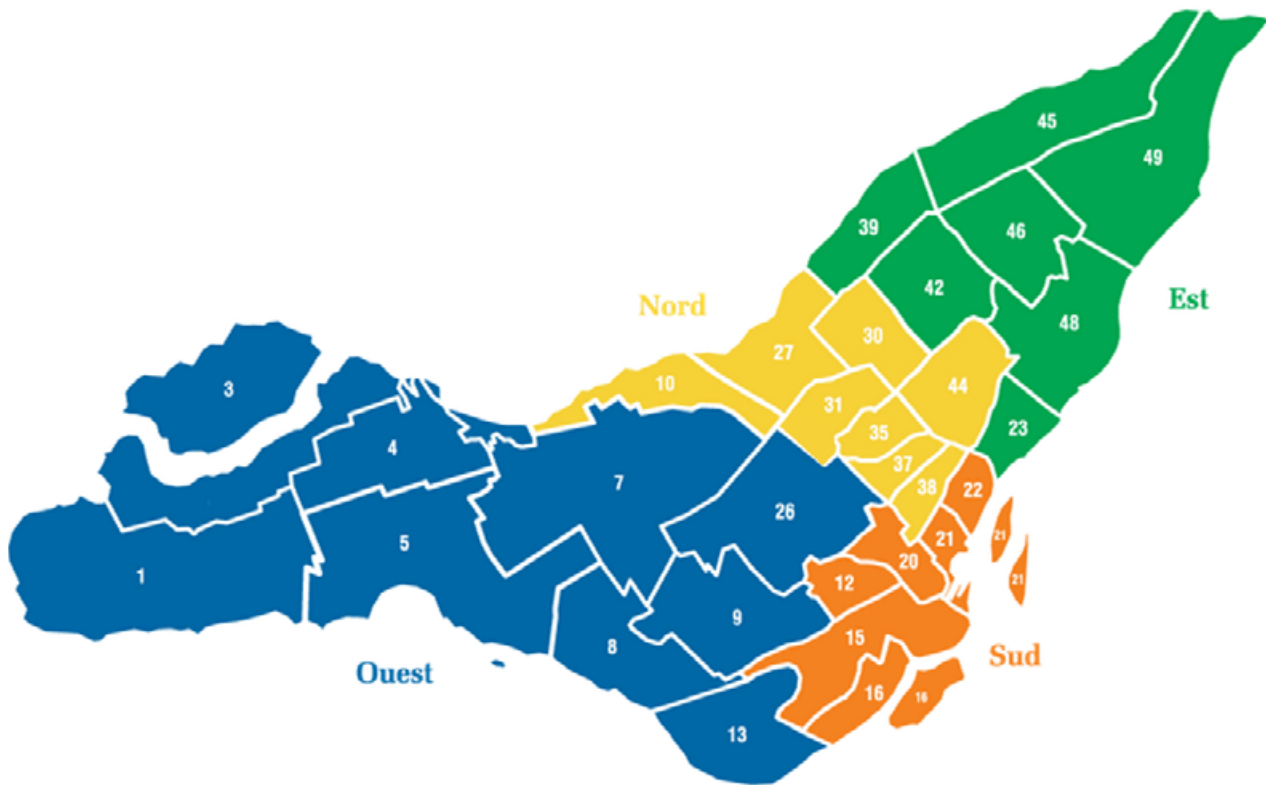
---

<sup>1</sup> Le terme « policière et policier » est utilisé dans ce rapport pour désigner l'ensemble des membres du personnel du SPVM autre que des civiles et civils.

<sup>2</sup> En 2021, le SPVM comptait 496 postes non comblés (377 policières et policiers et 119 postes civiles et civils); Rapport d'activités 2021, SPVM, p. 5.

<sup>3</sup> Rapport d'activités 2021, SPVM, p. 4.

**FIGURE 1** | **PORTRAIT DES QUATRE RÉGIONS GÉOGRAPHIQUES DE L'ÎLE DE MONTRÉAL COUVERTES PAR LE SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MONTRÉAL**



Source : <https://spvm.qc.ca/fr/Fiches/Details/Profils-de-la-criminalite>.

Adaptée par le Bureau du vérificateur général pour refléter la fusion du PDQ 33 au PDQ 31.

En 1985, la Communauté urbaine de Montréal (maintenant la Communauté métropolitaine de Montréal) a inauguré le Centre d'urgence 911 (maintenant la Centrale 911) qui reçoit tous les appels d'urgence sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal. En 2008, le Centre d'urgence 911 et la Division du traitement des appels du SPVM ont fusionné leurs activités. Depuis, les préposées et préposés qui reçoivent les appels 911 traitent directement ceux destinés au SPVM.

La Centrale 911 a pour mission de « ...recevoir et traiter tous les appels d'urgence du public et des intervenants d'urgence, de manière à ce que les interventions appropriées soient effectuées dans le but d'assurer la sécurité et l'intégrité des individus, de la population ou des biens visés ». Les actions posées par la Centrale 911 contribuent au respect de la mission du SPVM.

### Priorisation des appels à la Centrale 911

Les appels reçus font l'objet d'une évaluation et des codes de priorité sont établis sur une échelle de 1 à 7 comme présentés au tableau 1. D'une manière générale, les différents PDQ visent à répondre aux appels de leur territoire respectif, sans y être limités.



**TABLEAU 1** | **PRIORITÉ DES APPELS À LA CENTRALE 911**  
**SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MONTRÉAL**

	PRIORITÉ	DÉFINITION	EXEMPLES
Appels de service urgents	1	Intervention immédiate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crime contre la personne en cours où la vie est menacée, a été menacée ou a été atteinte.</li> <li>• Violence conjugale.</li> <li>• Tout incident impliquant un plan d'eau et qui représente un danger pour la vie.</li> </ul>
	2	Intervention diligente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crime contre la personne venant de survenir où la vie ou l'intégrité physique ne sont pas menacées, mais une sécurisation de la victime peut être nécessaire.</li> <li>• Disparition d'une personne physique dont la sécurité physique est mise en péril.</li> <li>• Conflit et événement en cours ou appréhendés comportant un facteur de violence ou un risque pour la sécurité physique.</li> <li>• Crime contre la propriété en cours.</li> <li>• Signalement permettant l'arrestation immédiate d'un suspect recherché.</li> </ul>
	3	Intervention rapide	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crime contre la personne qui est survenu où la vie ou l'intégrité physique ne sont plus menacées.</li> <li>• Conflit en cours ne comportant pas de facteur de violence.</li> <li>• Événement nécessitant rapidement la présence policière à des fins de vérification ou de prise de rapport.</li> </ul>
Appels de service non urgents	4	Intervention non urgente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appel d'introduction par effraction dont les lieux sont sécurisés.</li> <li>• Événement se rapportant à des graffitis.</li> <li>• Appel à caractère informatif concernant un crime sexuel ou un enfant abandonné ou maltraité.</li> </ul>
	5	Présence policière non requise / Rappel à la citoyenne ou au citoyen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout appel lorsque la citoyenne ou le citoyen ne peut se déplacer à cause d'un manque de mobilité relié à l'âge, un handicap ou une raison humanitaire.</li> <li>• Tout appel pour lequel la citoyenne ou le citoyen est invité à se présenter dans un poste de quartier afin que soit traité son appel.</li> </ul>
	6	Traitement différé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information demandant une analyse par le responsable des opérations avant d'être traitée à l'interne ou à l'externe.</li> </ul>
	7	Plaintes, appel de Transplant Québec	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plainte visant la prestation de service d'un membre du personnel du Service de police de la Ville de Montréal.</li> <li>• Demande de transport d'organes ou d'équipe médicale à la demande de Transplant Québec.</li> </ul>

Source: SPVM.

Selon le rapport annuel 2021 du SPVM<sup>4</sup>, le temps moyen de réponse aux appels de priorité 1 est passé de 5 minutes 29 secondes en 2020 à 6 minutes 3 secondes en 2021, soit une augmentation de 10,2 %.

En 2021, les membres du personnel de la Centrale 911 ont répondu à 1 445 082 appels nécessitant la présence d'un service d'urgence (p. ex. le Service de police, le Service de sécurité incendie, le Service ambulancier). De ce nombre, un peu plus de 425 000 appels (30 %) ont nécessité l'intervention du SPVM<sup>5</sup> et ont été répartis aux policières et policiers. Parmi les appels pris en charge, plus de 81 % d'entre eux étaient considérés comme des appels urgents soient des appels de priorité 1, 2 ou 3. Cette statistique demeure relativement stable d'une année à l'autre. Le tableau 2 présente le volume annuel des appels reçus pour chacune des régions géographiques de 2019 à 2021. Ces données sont issues des rapports annuels du SPVM.

**TABLEAU 2** | **VOLUME ANNUEL DES APPELS RÉPARTIS PAR PRIORITÉ ET PAR RÉGION POUR LES ANNÉES 2019 À 2021** [a]

PRIORITÉ		RÉGION OUEST	RÉGION SUD	RÉGION NORD	RÉGION EST	MOYENNE ANNUELLE	%
Appels de service urgents	1	2 344	1 871	2 134	2 128	8 477	2,5 %
	2	45 260	41 915	45 215	41 816	174 206	50,3 %
	3	43 367	36 937	46 938	36 263	163 505	47,2 %
	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>90 971</b>	<b>80 723</b>	<b>94 287</b>	<b>80 207</b>	<b>346 188</b>	100 %
	<b>POURCENTAGE</b>	<b>86 %</b>	<b>82 %</b>	<b>76 %</b>	<b>84 %</b>	<b>82 %</b>	
Appels de service non urgents – Priorités 4 à 7	<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>14 616</b>	<b>17 243</b>	<b>29 186</b>	<b>14 798</b>	<b>75 844</b>	
	<b>POURCENTAGE</b>	<b>14 %</b>	<b>18 %</b>	<b>24 %</b>	<b>16 %</b>	<b>18 %</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>105 587</b>	<b>97 966</b>	<b>123 473</b>	<b>95 005</b>	<b>422 032</b>	

[a] Les données de 2022 n'ont pas encore été publiées par le SPVM au moment de produire ce rapport d'audit.

Source : SPVM.

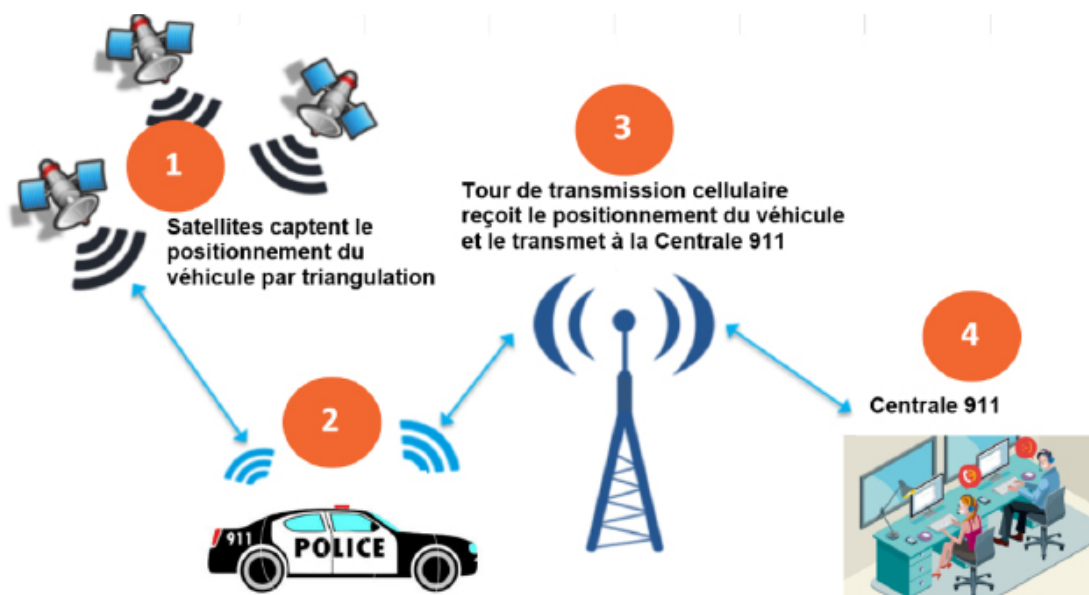
<sup>4</sup> Il s'agit du dernier rapport annuel publié par le SPVM au moment de produire ce rapport.

<sup>5</sup> Cette statistique demeure relativement stable d'une année à une autre selon le « Rapport d'activités 2021 » du SPVM, p. 11.

## Répartition des appels aux véhicules de patrouille

La géolocalisation est un procédé qui permet de déterminer la position géographique d'un objet, d'un véhicule ou d'une personne, fixe ou mobile, à la surface de la Terre. Un système de localisation par satellite GPS<sup>6</sup> (Global Positioning System) permet ainsi de localiser géographiquement un véhicule et de communiquer sa position par ondes cellulaires au besoin. La figure 2 illustre le fonctionnement d'un système de localisation par satellite GPS. Ainsi, connaître le positionnement des véhicules de patrouille permet à un corps de police d'acheminer le véhicule le plus proche disponible sur les lieux d'un appel.

**FIGURE 2** FONCTIONNEMENT D'UN SYSTÈME DE LOCALISATION PAR SATELLITE GPS



Source: Figure produite par le Bureau du vérificateur général.

En 2004, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a fait une recommandation à la suite du décès d'un policier survenu en 2002 quant à la nécessité d'implanter la géolocalisation dans les véhicules du SPVM. En 2007, lors d'un suivi du plan d'action, la CNESST a souligné que «...l'implantation d'un système de géolocalisation en temps réel est prioritaire dans le cas du SPVM».

Des systèmes de géolocalisation ont commencé à être implantés dans les véhicules en 2009. À la demande du SPVM et pour des besoins de santé et sécurité, le système déployé par le Service des technologies de l'information (STI) à cette époque visait à localiser une policière ou un policier ayant déclenché son bouton d'urgence. Ce logiciel ne pouvait pas être utilisé pour la répartition par proximité réelle par la Centrale 911. En 2013, à la suite du décès d'un citoyen, le rapport d'enquête publique déposé par le coroner soulignait que la Cour du Québec

<sup>6</sup> Différents types de systèmes de géolocalisation existent et permettent également de connaître le positionnement.

recommandait au SPVM «...d'examiner la possibilité de doter ses véhicules de systèmes de localisation de véhicule par satellites Global Positioning System (GPS)».

La technologie choisie au SPVM pour la géolocalisation s'appuie sur l'application de la Répartition assistée par ordinateur (RAO) avec les postes de travail mobiles (PTM – ordinateurs) utilisés dans les véhicules de patrouille (le PTM est similaire à un ordinateur portable avec une capacité de géolocalisation). Avant le début de leur quart de travail, les patrouilleuses et patrouilleurs branchent leur PTM dans le véhicule de patrouille et ils le retirent à la fin de leur quart et le remettent à l'intérieur du PDQ.

## 2. Objectif de l'audit, critères d'évaluation et portée des travaux

### 2.1. Objectif

En vertu des dispositions de la *Loi sur les cités et villes*, nous avons réalisé une mission d'audit de l'optimisation des ressources portant sur l'efficacité et l'efficacité de l'utilisation des véhicules de patrouille du SPVM dans un contexte d'urgence. Nous avons réalisé cette mission conformément à la norme canadienne de missions de certification (NCCMC) 3001, du *Manuel de CPA Canada – Certification*.

Cet audit avait pour objectif de s'assurer que la Ville fasse une utilisation efficace et efficiente des véhicules de patrouille du SPVM pour répondre aux appels et lors de leurs déplacements sur le réseau routier.

### 2.2. Critères d'évaluation

Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances, soit les suivants :

- ◆ Les déplacements des véhicules de patrouille du SPVM sur le territoire sont réalisés de façon efficace et efficiente;
- ◆ Les policières et policiers possèdent les compétences requises pour la conduite des véhicules de patrouille afin qu'ils puissent se déplacer et interagir de façon sécuritaire, réglementaire et efficiente lors de l'utilisation d'un véhicule;
- ◆ Les véhicules de patrouille sont stationnés dans un endroit qui favorise un accès sécurisé aux véhicules et l'efficacité de leur utilisation.

La responsabilité de la vérificatrice générale de la Ville consiste à fournir une conclusion sur les objectifs de l'audit. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion et obtenir un niveau d'assurance raisonnable.

La vérificatrice générale de la Ville applique la Norme canadienne de gestion de la qualité 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige de la vérificatrice générale de la Ville qu'elle conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques et des procédures en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. Au cours de ses travaux, la vérificatrice générale de la Ville s'est conformée aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie du Code de déontologie des comptables professionnels agréés du Québec, lesquelles reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Nos travaux d'audit ont porté sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2022, mais pour certains aspects, des données antérieures ont également été considérées.

Ils ont principalement été réalisés entre les mois d'août 2022 et janvier 2023. Nous avons toutefois tenu compte d'informations qui nous ont été transmises jusqu'en mars 2023.

À la fin de nos travaux, un projet de rapport d'audit a été présenté, aux fins de discussions, aux gestionnaires concernés du SPVM, du Service du matériel roulant et des ateliers (SMRA) et du STI. Par la suite, le rapport final a été transmis à la direction de ces services pour l'obtention, lorsqu'applicable, d'un plan d'action et d'un échéancier pour la mise en œuvre des recommandations présentées dans ce rapport. Une copie du rapport final a également été transmise à titre informatif à la Direction générale, à la Direction générale adjointe à la Sécurité urbaine et la conformité et à la Direction générale adjointe du Service aux citoyens.

## 2.3. Portée des travaux

Ces travaux ont principalement été réalisés auprès des unités d'affaires suivantes :

- ◆ Service de police de la Ville de Montréal;
  - Direction des services corporatifs;
    - › Service du soutien aux opérations policières (Centrale 911),
    - › Division de la prévention et de la sécurité urbaine (Enquête sur la sécurisation des stationnements),
    - › Service des ressources matérielles et technologiques (exploitation des équipements technologiques tels que le SRPI);
  - Direction de la gendarmerie;
    - › Services de la gendarmerie Sud-Ouest et Service de la gendarmerie Nord-Est (sous lesquels se rattachent les différents PDQ),
  - Direction de l'intégrité et des normes professionnelles;
    - › Division de la formation,
    - › Division de l'intégrité et des services externes (vérification des antécédents),
  - Direction des communications, des pratiques d'affaires et des relations avec les partenaires;
    - › Division intelligence d'affaires (extractions de données),
- ◆ Service du matériel roulant et des ateliers (SMRA);
  - Direction des ateliers mécaniques et de proximité,
    - › Division de la sécurité publique,
- ◆ Service des technologies de l'information (STI)
  - Direction de la sécurité publique et justice;
    - › Division de la sécurité publique.

## **Exclusions**

Nous avons limité notre mission à l'utilisation des véhicules de patrouille, excluant ainsi l'utilisation des autres types de véhicules du SPVM. L'utilisation des véhicules de patrouille implique de prendre en considération le temps de déplacement pour répondre à un appel, la formation liée à la conduite et la sécurisation des stationnements dans les PDQ. Toutefois, nous avons exclu de cet audit l'aménagement des véhicules, la consommation de carburant et la marche au ralenti, les équipements liés à l'utilisation des véhicules tels que les systèmes de reconnaissance de plaques d'immatriculation ou encore les systèmes radars, l'entretien des véhicules, l'achat de véhicules et la définition du besoin en termes de type de véhicule et du nombre requis.

Pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons divulguer dans le présent rapport annuel le détail des résultats et des constats que nous avons faits. Nous avons formulé des recommandations aux différentes unités d'affaires concernées en lien avec ces constats, et ces dernières se sont engagées à élaborer des plans d'action et les mettre en œuvre pour corriger ces lacunes.

