



GUIDE PRATIQUE

La création et la survie d'un groupe de surveillance de quartier

ottawapolice.ca/surveillancedequartier

Version 2009

Les membres du comité exécutif du programme Surveillance de quartier d'Ottawa et les coordonnateurs des groupes de surveillance de quartier souhaitent remercier le Service de police d'Ottawa de l'aide financière accordée pour la traduction, l'impression et la distribution de ce Guide.

AVIS DE NON RESPONSABILITÉ

Le Service de police d'Ottawa n'offre aucune certitude ou garantie que le guide préviendra les activités criminelles dans votre quartier.

Le Service de police d'Ottawa n'assume aucune responsabilité à l'égard des activités ou des initiatives entreprises en se fondant sur les renseignements contenus dans ce guide.

Septembre 2008

BIENVENUE AU PROGRAMME SURVEILLANCE DE QUARTIER!

Voici une occasion unique pour VOUS et votre famille de profiter d'un partenariat local entre le Service de police d'Ottawa et les nombreuses communautés que dessert le Service. Nous sommes un réseau communautaire de bénévoles qui affichons notre fierté à l'égard de nos quartiers en étant vigilants dans les rues afin de recueillir des renseignements sur des activités criminelles éventuelles, des individus suspects et des dommages soupçonnés à la propriété. Nous nous impliquons au niveau de la « rue »; nous établissons des relations positives avec les agents communautaires locaux attirés; et nous sensibilisons les membres de nos communautés à la prévention du crime.

Votre participation est importante pour que tous nos concitoyens se sentent « en sécurité » dans des quartiers sûrs. Votre participation est entièrement bénévole; elle ne nécessite pas que vous effectuiez des tâches courantes, vous devez tout simplement suivre les quelques consignes mentionnées dans ce guide. Votre participation n'est assortie d'aucun frais; nous profitons tous du dicton éprouvé par le temps « entre voisins, on s'aide » afin de bâtir des communautés plus sûres.

Le programme Surveillance de quartier est reconnu comme étant un important **Programme de prévention du crime** du Service de police d'Ottawa qui ne pourra continuer à croître que grâce à la participation des citoyens. Nous espérons que vous lirez ce guide et que vous inciterez les membres de votre famille, vos amis et vos voisins à en prendre connaissance également.

Nous vous sommes reconnaissants d'avoir manifesté votre intérêt à l'égard du programme Surveillance de quartier. Nous espérons vous accueillir sous peu en tant que nouveau membre.

Harry Kingston

Président, comité exécutif du programme Surveillance de quartier d'Ottawa

Septembre 2008

CONTENU

1. Introduction	Pg.# 5
2. Historique de Surveillance de quartier dans la région d'Ottawa	Pg.#6
3. Pourquoi Surveillance de quartier	Pg.#7
4. La Surveillance de quartier : une définition	Pg.#8
5. Créer un programme de surveillance ----Comment s'y prendre	Pg.#9-11
Étape 1. Déterminer le niveau d'intérêt existant dans la communauté	
Étape 2. Les limites du secteur de votre GSQ	
Étape 3. Trouver des voisins intéressés	
Étape 4. Organiser une rencontre publique	
Étape 5. Remplir les formulaires d'inscription / trouver un nom	
Étape 6. Faire installer des enseignes de rue	
Niveau de participation	
Surveillance dans des tours d'habitation (locatives ou en copropriété)	
6. Enseignes de rue	Pg.# 12
7. Rôles et responsabilités des GSQ	Pg.#13-14
Coordonnateur	
Responsable d'un quartier ou d'une rue	
Membre	
8. Rôle des associations communautaires de Surveillance de quartier	Pg.#15
9. Rôle du comité exécutif du programme Surveillance de quartier d'Ottawa	Pg.#15-16
10. Rôle de l'agent communautaire affecté au PSQ	Pg.#16
11. Renseignements indispensables aux membres des GSQ	Pg.#17-18
Le bon appel, au bon endroit	
12. Comment assurer la survie d'un GSQ	Pg.#19-20
13. GSQ inactifs et GSQ abolis	Pg.#20
14. Annexes	Pg.#21-26
A. Ordinogramme du processus de SQ	
B. Organigramme des GSQ du SPO	
C. Autres principaux programmes de prévention du crime du SPO	
D. Lorsque vous appelez	
15. Abréviations et glossaire	Pg.# 27

INTRODUCTION

Le programme Surveillance de quartier est l'un des principaux programmes de prévention du crime du Service de police d'Ottawa (SPO). Le programme est axé sur la communauté et fonctionne sur le principe des voisins qui aident leurs voisins.

Le programme a pour objet de :

Diminuer la criminalité dans votre communauté;

Inciter les voisins à être vigilants afin de prévenir les crimes et à prendre des mesures appropriées;

Combattre le crime avant qu'il ne se produise en réduisant les occasions de commettre un crime.

Le présent manuel sert de guide des opérations et a été rédigé à l'intention des individus intéressés à mettre sur pied et à exploiter un Groupe de surveillance de quartier (GSQ), des bénévoles du corps des bénévoles du Service de police d'Ottawa (SPO) affectés au programme Surveillance de quartier dans leur centre de police communautaire respectif (CPC) et des agents communautaires responsables de la prestation des programmes de prévention du crime.

Ce guide présente et explique les concepts généraux et les pratiques nécessaires à la mise sur pied, à la gestion, à la coordination et à la survie des GSQ.

Un GSQ se forme lorsque des voisins fond front commun dans le but de diminuer la criminalité ou de prévenir le crime à l'intérieur d'un territoire spécifique, par exemple un quartier, (plusieurs rues à l'intérieur d'un secteur géographique spécifique), une rue ou un quartier d'une ville, un immeuble d'habitation locatif ou en copropriété ou un secteur rural.

HISTORIQUE DE SURVEILLANCE DE QUARTIER DANS LA RÉGION D'OTTAWA

À Ottawa, pendant l'hiver 1979-1980, quelques résidants du chemin Abbey qui s'inquiétaient du nombre alarmant d'introductions par effraction perpétrées dans leur quartier ont organisé une rencontre avec des représentants de la police d'Ottawa afin d'examiner les solutions possibles à ce problème. Le sergent Brian Skinner s'est inspiré du programme Surveillance de quartier instauré à Seattle pour développer un projet pilote semblable sur le chemin Abbey.

Soixante-dix domiciles du chemin Abbey et de certains tronçons adjacents de la promenade Alta Vista et de l'avenue Balfour ont ainsi formé le premier GSQ d'Ottawa, voire de l'Est du Canada. John Dolan, un fonctionnaire à la retraite qui habitait sur le chemin Abbey, en est devenu le coordonnateur et a occupé ces fonctions jusqu'en 1991. À cette époque, le programme Surveillance de quartier d'Ottawa, exploité en étroite collaboration avec le Service de police d'Ottawa, comptait environ deux cents GSQ, représentant quelque 25 000 ménages.

Au cours des années 1980, plusieurs programmes Surveillance de quartier ont été mis sur pied dans les villes et les municipalités limitrophes de l'ancienne Ville d'Ottawa, soit Kanata, Nepean, Vanier, Rockcliffe, Cumberland et autres. Dans chacune de ces communautés, le modèle original a été adapté de façon à répondre aux besoins particuliers et aux facteurs locaux. Depuis la fusion de ces municipalités pour former la nouvelle Ville d'Ottawa en 2001, tous les GSQ relèvent du Service de police d'Ottawa. Un Groupe de travail sur le renouvellement de surveillance de quartier (GRSQ) a été mis sur pied pour élaborer et mettre en œuvre des normes applicables à tous les GSQ à l'échelle de la ville. Le groupe de travail était formé de membres du personnel du SPO ainsi que de représentants des GSQ de tout le nouveau territoire de la Ville d'Ottawa. Ainsi, la brochure intitulée « La création et la survie d'un GSQ : un guide pratique » a été développée et approuvée par le Service de police d'Ottawa afin de servir d'initiation au programme Surveillance de quartier. En outre, avec la mise sur pied des services de police communautaires dans les années 1990, des centres de police communautaires ont été établis ayant comme principale responsabilité l'administration des programmes de prévention du crime dont Surveillance de quartier, Prévention des vols qualifiés, Empreintes digitales pour les enfants, Inspection de sécurité à domicile et Opération Identification.

POURQUOI SURVEILLANCE DE QUARTIER

À qui le programme est-il utile? J'ai déjà pris toutes ces mesures. Installer des serrures à penne, observer les étrangers, savoir qui est en vacances, et ainsi de suite, je n'ai pas besoin que quelqu'un se rende chez moi pour me dire comment faire.

Un individualiste farouche, il nous en faudrait davantage. Plusieurs citoyens, surtout en région rurale, mettent en application depuis longtemps la devise « les gens qui aident les gens », ils « surveillaient leur quartier » bien que personne ne pense à mettre en place un programme formel et ils n'ont pas besoin qu'on leur dise comment être de bons voisins. Le programme Surveillance de quartier peut-il profiter à ces gens?

Les gens forment des associations afin d'atteindre des objectifs communs; et les associations se concentrent sur un enjeu spécifique et donnent une voix commune aux idées et à l'énergie de leurs membres s'il y a des problèmes à résoudre ou des défis à relever. Les gens forment des associations pour protéger l'environnement, s'opposer à l'ivresse au volant, préserver des édifices du patrimoine...ainsi que pour prévenir le crime.

La participation à Surveillance de quartier présente des avantages évidents, ainsi, elle facilite l'accès aux documents sur le programme, aux enseignes de Surveillance de quartier et aux services d'infrastructure du centre de police communautaire (CPC), soit les photocopieurs et les télécopieurs, etc., mais chose encore plus importante, elle incite des voisins et le service de police à faire front commun, tant au niveau des quartiers qu'à l'échelle de la ville, pour s'attaquer aux enjeux liés à la prévention du crime.



La surveillance de quartier? C'est bien beau tout ça, mais je tiens à mon intimité. Je ne me mêle pas des affaires de mes voisins et je veux qu'ils me rendent la pareille. Je ne vois pas ce qu'il y a de mal là-dedans.

Rien du tout. Nous tenons tous à notre intimité. Le programme Surveillance de quartier n'est qu'un moyen de prévenir le crime à l'échelle des quartiers, qu'il s'agisse d'agressions, de vandalisme ou d'autres actes criminels. Les habitants d'un quartier peuvent y contribuer, entre autres, en observant le comportement des étrangers. Les groupes de surveillance de quartier ne sont pas des clubs sociaux, mais il est beaucoup plus facile d'identifier les étrangers lorsqu'on connaît ses voisins. C'est pour cette raison que les quartiers qui participent au programme ont tendance à être des environnements plus solidaires. En fin de compte, c'est à vous de décider du genre de communauté où vous voulez vivre et votre participation.

LA SURVEILLANCE DE QUARTIER : UNE DÉFINITION

Surveillance de quartier consiste en un groupe structuré de citoyens voués à la diminution de la criminalité et à la prévention du crime dans leur quartier. Peu de gens peuvent protéger leur domicile et leurs biens en tout temps. Les vacances, les voyages d'affaires, les courses ou les sorties laissent leur domicile temporairement sans surveillance et vulnérable.

Surveillance de quartier implique que les voisins s'entraident. Vos voisins vous connaissent, connaissent vos habitudes et reconnaissent votre voiture, ils peuvent être les premiers à remarquer qu'un cambrioleur se trouve à votre porte ou à votre fenêtre. Un agent de police qui patrouille votre quartier ne peut savoir que la personne qui se trouve dans votre cour est un étranger mais votre voisin le saurait à première vue.

Surveillance de quartier n'est pleinement efficace que lorsque chaque résidant fait sa part en étant vigilant et en aidant à améliorer la sécurité du quartier.

Les gens apprennent à :

- rendre leur demeure moins invitante pour les cambrioleurs sans frais en ayant une inspection de sécurité à domicile pour rendre leur demeure plus sûre;
- participer au programme Opération Identification, et ainsi à rendre leurs biens personnels plus difficiles à revendre;
- mobiliser les individus afin de réduire ou de prévenir les activités criminelles dans leur quartier;
- devenir plus conscients des comportements suspects et à réagir de façon appropriée;
- signaler un incident au coordonnateur et au Service de police d'Ottawa.

LA SURVEILLANCE DE QUARTIER : N'EST PAS

L'adhésion à un GSQ n'est pas synonyme

- d'intervention dans la vie des voisins
- de lourdes tâches qui absorbent du temps
- d'actes de justicier
- d'honoraires



À QUOI RESSEMBLE UN CAMBRIOLEUR?

Après avoir jardiné un samedi après-midi, une aînée de l'avenue Caledon a trouvé deux adolescentes sur son perron alors qu'elle rentrait à la maison. Les jeunes filles lui ont dit qu'elles cherchaient leur chaton, mais la dame a vite découvert qu'elles étaient entrées chez elle et qu'elles avaient volé son argent. Ce n'est pas que le quartier était désert cet après-midi-là ou que les voisins ne faisaient pas attention, c'est tout simplement que les jeunes filles n'avaient pas l'air « suspect ». Lorsque la dame a alerté les voisins, les adolescentes avaient déjà disparu. Il y a deux morales à cette histoire : premièrement, de nos jours, il faut verrouiller sa porte avant d'aller jardiner et, deuxièmement, les cambrioleurs n'ont pas toujours le physique de l'emploi!
(trad. libre)

Helene Dudas, coordonnatrice

CRÉER UN GROUPE DE SURVEILLANCE DE QUARTIER

COMMENT S'Y PRENDRE

Avant de mettre en place un GSQ dans votre voisinage, vous devriez contacter la Centre de police communautaire (CPC) le plus près. L'agent communautaire ou le bénévole du programme Surveillance de quartier vous conseillera sur la façon de vous y prendre, vous fournira des dépliants de présentation et des feuilles d'inscription fort utiles pour les personnes qui frapperont aux portes afin de s'assurer le concours des résidants du quartier.

Comment contacter l'agent communautaire

Consultez les « pages rouges » du Service de police d'Ottawa au début de l'annuaire téléphonique ou visitez le site Web du Service de police d'Ottawa à www.ottawapolice.ca. Vous pouvez également composer le 613-236-1222.

Les étapes suivantes constituent les lignes directrices et le calendrier d'activités proposés. Chaque nouveau GSQ doit déterminer ce qui fonctionne le mieux pour ses membres.

Étape 1.

Préparez-vous à faire connaître le niveau d'intérêt exprimé à l'égard d'un GSQ dans votre quartier afin d'aider l'agent communautaire ou le bénévole du programme Surveillance de quartier à entamer le processus.

Étape 2.

Déterminez les limites du secteur de votre GSQ. S'agit-il d'un quartier, d'un immeuble d'habitation, d'un complexe d'habitation ou d'une route rurale? Le secteur à surveiller devrait avoir des limites gérables. Une règle pratique veut que personne n'ait à téléphoner ou à visiter plus de dix foyers. Ceci suggère qu'un secteur fonctionnel comporte environ une centaine de demeures ou d'appartements. Le coordonnateur reste en contact avec tout au plus dix responsables de quartier qui à leur tour sont responsables de dix à vingt foyers.

Étape 3.

Obtenez l'appui de quelques voisins immédiats ou clés qui vous aideront à faire du porte-à-porte dans le quartier. Demandez-leur de devenir des membres éventuels du GSQ en remplissant le formulaire d'inscription. Si vous habitez un immeuble d'habitation, vous devriez vous assurer le concours du propriétaire de l'immeuble dès que vous en aurez l'occasion. Discutez et entendez-vous sur une stratégie pour solliciter le concours des voisins et fixez-vous une échéance pour compléter cette activité. Ne soyez pas déçu si la réaction initiale n'est pas aussi enthousiaste que vous l'aviez espérée. Vous pourrez assurer un suivi ou recruter d'autres membres lors de la réunion de coup d'envoi décrite à la prochaine étape.

Étape 4.

Organisez une réunion ouverte. Choisissez un lieu de rencontre facile d'accès dans votre quartier. Assurez-vous que l'agent communautaire est disponible avant de fixer la date de la réunion. Le bénévole du programme Surveillance de quartier du Service de police d'Ottawa devrait également être présent à cette réunion, il pourra vous conseiller et vous aider dans vos efforts. Pensez également à inviter votre conseiller

municipal. La réunion devrait être bien annoncée pour assurer une bonne participation. Le Centre de police communautaire photocopiera gratuitement votre affiche publicitaire.

Les raisons à l'appui de la tenue d'une réunion :

- a. Une réunion de coup d'envoi dans le but de bien renseigner les citoyens qui habitent votre secteur désigné à propos du programme Surveillance de quartier et des autres programmes de prévention du crime qu'offre le Service de police d'Ottawa.
- b. Une réunion pour présenter les membres déjà inscrits et éventuels à l'agent communautaire. Vous pouvez profiter de l'occasion pour finaliser l'inscription des adhérents et identifier les responsables de quartier ou de rue.

Liste de vérification proposée en vue de la réunion :

1. Trouvez une salle de réunion disponible gratuitement, située à un endroit pratique, accessible aux fauteuils roulants et de taille convenable, par exemple un centre communautaire, une école ou une église.
2. Fixez une heure et une date qui conviennent aux résidants et à l'agent communautaire.
3. Annoncez la tenue de la réunion à l'aide d'affiches publicitaires, de courriels et du bouche-à-oreille à tous les résidants du quartier. La réunion devrait être présentée comme étant une occasion de trouver des solutions possibles aux problèmes locaux de criminalité par le biais d'une discussion avec l'agent communautaire.
4. Dressez l'ordre du jour qui comprend :
 - a. le mot de bienvenue et la présentation du conférencier (des conférenciers).
 - b. une discussion sur les conditions favorables au crime et les problèmes liés au crime dans le quartier.
 - c. une discussion sur les stratégies de prévention du crime et sur le programme Surveillance de quartier.
5. Assurez-vous que la disposition de la salle favorise l'interaction entre les participants. Placez des tables d'accueil où les personnes présentes pourront s'inscrire au GSQ.

Étape 5.

Donnez un nom à votre GSQ. Une des façons les plus simples d'identifier votre GSQ est d'utiliser le nom de la rue la plus peuplée du quartier. Pour vous assurer d'avoir les bons documents dès le début, remettez l'original des formulaires d'inscription dûment remplis de tous les membres du GSQ au responsable du Centre de police communautaire et une copie au coordonnateur pour ses dossiers.

Étape 6.

Procurez-vous des enseignes. L'agent communautaire et le coordonnateur décideront des emplacements les plus efficaces pour placer les enseignes de rue de Surveillance de quartier. Au moins 50 % des résidants du quartier doivent avoir adhéré au programme pour obtenir la permission d'installer des enseignes. Un secteur idéal représenté par un GSQ n'a qu'un nombre limité d'entrées, afin que les enseignes puissent être placées de manière à informer les gens qu'un GSQ existe dans le secteur.



QUE PUIS-JE FAIRE POUR ACCROÎTRE LE NOMBRE D'ADHÉRENTS?

Au moins 50 % des résidents qui habitent à l'intérieur des limites de votre secteur doivent être inscrits au programme avant que des enseignes de rue de Surveillance de quartier ne soient installées. Ne laissez pas ce nombre vous décourager. Chaque quartier a son caractère propre et ce qui fonctionne très bien pour un groupe pourrait n'être d'aucune utilité pour un autre groupe. Vos voisins assisteraient-ils à une fête de quartier, à une journée d'amusement communautaire et à un BBQ, ou encore à une fête de patinage en hiver à la patinoire extérieure du quartier? N'oubliez pas d'inviter l'agent du Centre de police communautaire et le bénévole du programme Surveillance de quartier à ces activités. Ils pourront apporter les documents et les formulaires d'inscription nécessaires. Les résidents apprécieront l'occasion qui leur ait offerte de rencontrer et de bavarder avec leur agent du centre de police communautaire, et l'agent de même que le bénévole du programme Surveillance de quartier pourront faire la promotion du programme et apprendre à connaître les résidents. Un court article dans le journal communautaire énumérant les raisons à l'appui de la mise sur pied d'un GSQ dans le secteur pourrait inciter certains résidents à s'inscrire. Certains de vos voisins pourraient avoir d'autres suggestions mieux adaptées à votre secteur.

NIVEAU DE PARTICIPATION

Plus le taux de participation à un GSQ dans un secteur est élevé, plus le GSQ sera efficace. Les GSQ dont le niveau de participation est inférieur à 50 % demeurent des GSQ mais sont classés comme étant des microgroupes; ceux-ci bénéficient du même niveau de soutien de la part du CPC et de l'agent communautaire, mais n'ont pas droit à des enseignes de rue.

Si vous n'avez réussi à susciter la participation que d'un petit nombre de vos voisins immédiats (1 à 6 membres), votre GSQ serait classé comme étant un microgroupe.

Bien que l'efficacité de ces groupes soit moins significative, il est reconnu que les membres de ces GSQ constituent la pierre angulaire pour une croissance éventuelle et peuvent participer à l'Association des coordonnateurs de surveillance de quartier.

LES GSQ VERTICAUX (TOURS D'HABITATION ET COPROPRIÉTÉS)

Démarrer un GSQ dans une tour d'habitation ou une copropriété est similaire au démarrage d'un GSQ dans un secteur résidentiel. Vous devriez vous assurer le concours du propriétaire de l'immeuble ou de l'Association des copropriétaires dès que vous en aurez l'occasion. Le GSQ doit avoir un coordonnateur, des représentants d'étage au lieu de représentants de quartier ou de rue et les occupants de l'immeuble sont les membres. Les étapes à suivre sont les mêmes, bien que déterminer le lieu de rencontre soit plus simple étant donné que la plupart des immeubles d'habitation et les copropriétés ont une salle de réunion. Les GSQ ont les mêmes rôles et responsabilités.



UNE FORTERESSE IMPRENABLE... OU PRESQUE

Lorsque vous vivez « en hauteur », vous avez en fait trois portes d'entrée : celle du hall, celle de votre appartement et celle du garage. Nous rappelons fréquemment aux résidents de ne pas laisser entrer d'étrangers dans l'immeuble. Même s'il faut une clé traditionnelle ou électronique pour entrer dans le garage souterrain, nous enjoignons les résidents de verrouiller leur voiture et de ne pas y laisser de biens de valeur. Imaginez notre surprise lorsqu'un véhicule a disparu de notre « forteresse ». Nous avons appris que les auteurs du vol, des jeunes débrouillards, s'étaient glissés sous la porte du garage après l'entrée d'une automobile, pour y trouver un véhicule qui n'était pas verrouillé et dont les clés, y compris la clé de la porte du garage, étaient toujours dans le démarreur! Il faut dire que le propriétaire du véhicule s'occupait de parents malades et avait la tête ailleurs.

La morale de cette histoire? Peu importe ce que vous faites pour transformer votre immeuble en forteresse, les voleurs profiteront du plus petit oubli pour voler votre voiture ou vos biens. (trad. libre)

John Mew, coordonnateur d'un immeuble en copropriété

ENSEIGNES DE RUE

Les enseignes de rue du programme Surveillance de quartier servent d'identificateurs dans les quartiers où un programme actif est en place.

EXIGENCES RELATIVES À L'INSTALLATION D'ENSEIGNES DE RUE

1. Le GSQ doit répondre au critère d'un GSQ actif, soit un taux de participation d'au moins 50 % des résidents qui habitent à l'intérieur des limites du secteur.
2. Le nombre d'enseignes et leur emplacement spécifique variera selon la configuration du secteur, et la décision quant à l'emplacement la plus efficace à l'intérieur des limites du secteur relève de la responsabilité de l'agent communautaire et du coordonnateur, compte tenu des contraintes budgétaires.
3. L'agent communautaire remplira un formulaire d'installation d'une enseigne de Surveillance de quartier pour chacune des enseignes qui seront installées indiquant :
 - l'adresse municipale;
 - l'intersection ou la rue transversale la plus près;
 - l'orientation de l'enseigne, (soit vers le nord, le sud, l'est ou l'ouest);
 - le nom du centre de police communautaire ainsi que le nom et les numéros de l'agent;
 - le nom du GSQ, le nom du coordonnateur et son numéro de téléphone.
4. L'agent communautaire acheminera le formulaire en ligne après en avoir imprimé une copie à verser au dossier du programme Surveillance du CPC.

5. La Section du développement communautaire du SPO soumet la demande aux responsables des Services de l'infrastructure et des communautés durables de la Ville d'Ottawa qui verront à l'installation des enseignes. Le processus prend entre 6 et 8 semaines. Les enseignes ne peuvent pas être installées lorsque le sol est gelé.
6. Si à la suite d'une attente de huit semaines, l'enseigne n'est toujours pas installée, le coordonnateur doit en informer l'agent communautaire.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES GSQ

En règle générale, chaque nouveau GSQ élit parmi ses membres un coordonnateur et plusieurs responsables de quartier ou de rue qui voient au bon fonctionnement du GSQ et qui facilitent la communication entre les membres. Au début, ses postes au sein d'un GSQ peuvent être assumés par des résidents qui se portent bénévoles.

COORDONNATEUR DE SURVEILLANCE

Chaque GSQ a un coordonnateur qui est responsable de l'opération globale du GSQ. Il agit en qualité de personne-ressource auprès du Centre de police communautaire (CPC) et de l'Association des coordonnateurs des groupes de surveillance de quartier (ACGSQ) et doit remplir les fonctions suivantes :

- informer le bénévole du programme Surveillance de quartier de toutes les activités criminelles signalées au GSQ;
- désigner un autre coordonnateur en son absence et trouver le nombre requis de responsables de quartier ou de rue;
- organiser les réunions générales du GSQ et les réunions avec les responsables des quartiers, si nécessaire;
- disséminer l'information pertinente dont les statistiques sur les crimes, des conseils pratiques sur la prévention du crime, etc. au GSQ par l'entremise des responsables de quartier;
- recruter son remplaçant et les responsables de quartier du GSQ qui quittent leur poste;
- assister aux réunions trimestriels de l'ACSQ, ou, si dans l'impossibilité d'y assister, trouver un remplaçant;
- promouvoir le programme Surveillance de quartier lors des réunions communautaires;
- entretenir des relations étroites avec le bénévole responsable du programme SQ
- fournir au CPC la liste des membres du GSQ mise à jour annuellement;
- désigner le meilleur emplacement pour installer une enseigne de Surveillance de quartier et entreprendre les démarches en vue de l'installation.



J'AIMERAIS FAIRE MA PART MAIS J'IGNORE TOUT DE LA PRÉVENTION DU CRIME. SANS COMPTER QUE JE SUIS DÉJÀ TRÈS OCCUPÉ : LES FONCTIONS DE COORDONNATEUR EXIGENT-ELLES BEAUCOUP DE TEMPS?

Il n'y a pas de pré-requis pour devenir coordonnateur. Vous n'avez qu'à être un bon citoyen qui veut faire sa part pour améliorer la vie de son quartier.

Une fois que le GSQ fonctionne à plein régime, le coordonnateur ne devrait jamais avoir à diriger plus de 10 responsables de quartier, et les responsables de quartier ne devraient pas être chargés de plus du nombre de foyers qui lui a été assignés. En période d'activité criminelle plus intense, il faudra peut-être tenir un plus grand nombre de réunions pour s'attaquer aux nouveaux problèmes et communiquer plus fréquemment avec les membres; toutefois pendant ces périodes, le nombre de bénévoles prêts à prêter main-forte sera aussi plus élevé.

RESPONSABLE DE QUARTIER OU DE RUE

Le responsable de quartier ou de rue doit, règle générale, surveiller de 10 à 20 foyers, prendre la place du coordonnateur du GSQ si nécessaire, aider le coordonnateur à gérer le GSQ et effectuer les tâches suivantes :

- souhaiter la bienvenue aux nouveaux voisins, les renseigner au sujet du programme et les inviter à se joindre;
- donner l'exemple en prenant les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son foyer et en étant un bon voisin;
- tenir à jour la liste des membres de son secteur et faire part des changements au coordonnateur;
- renseigner le coordonnateur au sujet des crimes ou des tentatives de crime après les avoir signalés à la police;
- disséminer l'information sur les activités criminelles, les statistiques sur le crime, les conseils sur la prévention du crime, etc. aux membres du GSQ de son quartier ou de sa rue;
- nommer un remplaçant qui assumera ses fonctions en son absence;
- informer le coordonnateur des préoccupations des membres du GSQ.

MEMBRE DU GSQ

Votre seule responsabilité est de veiller à vos propres intérêts et à ceux des membres de votre famille et de vos voisins. Vous pouvez vous acquitter de cette responsabilité en :

- étant vigilant afin de détecter toute activité suspecte et de les signaler sans tarder à la police avant d'en informer votre responsable de quartier;
- prenant les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de votre foyer;
- surveillant la maison de vos voisins en leur absence;
- assistant aux réunions du GSQ;
- étant un bon voisin, en agissant envers eux comme vous voudriez qu'ils agissent envers vous.



POURQUOI EST-CE IMPORTANT DE CONNAÎTRE L'AGENT DU CENTRE DE POLICE COMMUNAUTAIRE?

Le succès du programme Surveillance de quartier et de la police communautaire repose en grande partie sur le partenariat entre les agents communautaires et les coordonnateurs des groupes de surveillance de quartier. Chacun doit se connaître et savoir comment se joindre rapidement. Ce partenariat revêt une importance particulière lorsque les mêmes crimes ou activités suspectes sont observés à plusieurs reprises dans un quartier. Deux incidents semblables qui se produisent dans un court laps de temps peuvent marquer le début d'une série d'actes criminels. En échangeant de l'information et en alertant immédiatement les membres des groupes de surveillance de quartier, les agents et les coordonnateurs travaillent ensemble pour résoudre le problème avant qu'il ne s'aggrave. (trad. libre)

Sheila Urquhart, Riverside Park

RÔLE DES ASSOCIATIONS COMMUNAUTAIRES DE SURVEILLANCE DE QUARTIER

Actuellement, deux organisations représentent les intérêts des membres des GSQ. Ces organisations ont pour objet de fournir un mécanisme de communication entre les divers GSQ de la ville et de travailler en partenariat avec le Service de police d'Ottawa pour élaborer l'orientation stratégique globale du programme Surveillance de quartier, un programme de prévention du crime. Ces organisations sont :

Les Associations des coordonnateurs des groupes de surveillance de quartier (ACGSQ) mises sur pied dans le but de représenter les intérêts des membres des GSQ à l'intérieur des secteurs géographiques de chacune des zones desservies par le Service de police d'Ottawa. Chaque ACGSQ :

1. sert de tribune pour la résolution des problèmes à l'échelle du secteur, les discussions sur les techniques et les activités de prévention du crime et le partage des pratiques exemplaires;
2. promeut une communication efficace entre les coordonnateurs de GSQ et entre les coordonnateurs et leur Centre de police communautaire.

Ces ACGSQ opèrent au niveau du quartier et doivent suivre les lignes directrices établies pour la conduite d'une réunion, y compris la désignation d'un président, l'établissement d'un ordre du jour et la rédaction du procès verbal. Les ACGSQ sont formées des coordonnateurs de GSQ, des agents communautaires respectifs des CPC et des bénévoles du programme SQ du SPO, le cas échéant. Les ACGSQ qui opèrent dans les limites d'une zone d'opérations d'un centre de police communautaire doivent élire un délégué qui siège sur le comité exécutif du programme Surveillance de quartier d'Ottawa (CEPSQO) en qualité de membre votant.

Pour des raisons pratiques, il peut être nécessaire de regrouper en une seule Association communautaire des coordonnateurs des groupes de surveillance de quartier (ACGSQ) les GSQ de plus d'une zone, ou les GSQ des secteurs géographiques qui ne sont plus desservis par des CPC.

RÔLE DU COMITÉ EXÉCUTIF DU PROGRAMME SURVEILLANCE DE QUARTIER D'OTTAWA (CEPSQO)

Le **CEPSQO** est un comité qui opère à l'échelle de la ville et est composé d'agents de police, des coordonnateurs des GSQ des zones desservies par le SPO et d'un représentant de la Section du développement communautaire.

Les cadres **du CEPSQO** et les marchands du SPO aident à orienter les activités du CEPSQO. Les cadres du CEPSQO sont :

- le président,
- le vice-président,
- les marchands de l'Association des marchands du SPO,
- un représentant de la Section du développement communautaire.

Ce comité a été mis sur pied afin de représenter l'intérêt collectif de tous les GSQ de la Ville d'Ottawa. Les responsabilités du CEPSQO sont :

- s'assurer que toutes les associations des coordonnateurs de GSQ (ACGSQ) sont représentées au comité;
- servir de tribune pour les discussions concernant les enjeux, ainsi que les discussions concernant l'élaboration des politiques et des propositions connexes des associations des coordonnateurs de GSQ (ACGSQ);
- conseiller les AGSQ et les agents communautaires qui en font la demande;
- garder les ACGSQ au courant de toutes les questions liées au programme Surveillance de quartier (PSQ).

L'AGENT COMMUNAUTAIRE AFFECTÉ AU PSQ



QU'EST-CE QU'UN CPC?

Un Centre de police communautaire (CPC) est une unité de services de police communautaires du Service de police d'Ottawa mise sur pied dans le but de s'attaquer aux problèmes communautaires persistants et de réduire l'incidence du crime par le biais de programmes de prévention du crime ciblés. Il s'agit de centres des ressources et de résolution de problèmes desservant les résidents de leurs zones désignées.

L'agent communautaire affecté au PSQ :

- est le lien indispensable pour la mise sur pied, le renouvellement et les activités courantes des GSQ;
- assure la formation des coordonnateurs des GSQ et des bénévoles du programme Surveillance de quartier du Centre de police communautaire;

- s'assure que le Centre de police communautaire possède le matériel et les documents les plus récents du PSQ;
- communique régulièrement avec les coordonnateurs de la communauté;
- promeut le programme Surveillance de quartier.

RENSEIGNEMENTS INDISPENSABLES AUX MEMBRES DES GSQ

SI VOUS APPELEZ LA POLICE

Que vous vouliez signaler un crime en cours ou une activité suspecte, suivez ces consignes :

À FAIRE

- Dites au préposé que vous êtes membre d'un GSQ.
- Assurez-vous de pouvoir décrire les personnes, véhicules ou circonstances avec le plus de précision possible.
- Demandez un numéro de rapport d'incident pour faciliter le suivi.
- Notez la date et l'heure de votre appel.
- Continuez à surveiller les personnes ou activités suspectes de loin jusqu'à ce que la police arrive sur les lieux.
- Rappelez la police si les choses empirent.
- Signalez ce que vous avez vu à l'agent communautaire et au responsable de quartier lorsque vous le pourrez.

N'ESSAYEZ PAS d'appréhender ou de poursuivre un suspect.


N'ESSAYEZ PAS de confirmer vos soupçons en vous approchant d'une maison ou d'un véhicule où un crime a peut-être été commis ou est en cours. Éloignez-vous pour éviter le danger, composez le 911 et attendez la police. Si vous vous approchez des lieux du crime, vous pourriez vous retrouver en tête-à-tête avec un criminel dangereux, ou détruire des preuves utiles. Les chiens de l'unité canine, par exemple, ne peuvent suivre la piste que de la dernière personne qui était sur les lieux du crime.

Faites le bon appel!

Tous les appels sont importants, mais tous ne sont pas pour signaler une urgence portant atteinte à la vie, et ne nécessitent pas tous une intervention policière d'urgence. Mais peu importe la raison, nous sommes là pour aider.



Le bon appel au bon endroit!

9-1-1 

Urgences portant atteinte à la vie ou crimes en cours

613-230-6211

Autres urgences

613-236-1222, ext. 7300

ATS  **613-760-8100**

Centre d'appels : Un vol, un bien endommagé, une personne disparue ou un véhicule volé.

613-236-1222

ATS  **613-232-1123**

Centres de police communautaire et autres demandes de renseignements

Comment la police traite les appels

Le Service de police d'Ottawa classe les appels en trois catégories :

- **les appels de priorité 1** : situations urgentes ou portant atteinte à la vie, y compris les crimes en cours. Les agents tentent de répondre à ces appels en moins de 15 minutes, 90 p. 100 du temps;
- **les appels de priorité 2** : les situations urgentes qui ne portent pas atteinte à la vie. La norme prévoit un délai d'intervention moyen de deux heures ou moins;
- **les appels de priorité 3** : les centres de police communautaires et toutes les autres demandes de renseignements. Les agents répondront à ces appels dans des délais de 24 heures.

Le Service de police d'Ottawa a aussi recours à un système de réponse différée dans les cas qui n'exigent pas l'intervention des répartiteurs, par exemple pour la consignation de renseignements fournis par téléphone et pour l'acheminement des appels aux agents de quartier, aux agents scolaires ou aux agents des centres de police communautaires.

Les urgences comprennent tous les crimes en cours et incluent les exemples suivants :

- voies de fait,
- introduction par effraction et cambriolages,
- incendies ou explosions,
- coups de feu,
- homicide,
- odeur de gaz,
- personne armée,
- agent de police en danger,
- vols de sacs à main à l'arraché et autres vols,
- blessures graves,
- accidents graves de la route,
- personnes suspectes,
- véhicules suspects.

Les situations non urgentes qui exigent l'intervention de la police comprennent :

- les graffitis,
- les biens perdus ou retrouvés,
- les accidents mineurs de la route,
- les renseignements sur le trafic de stupéfiants,
- certains vols,
- les conditions de la route et le stationnement,
- le vandalisme.

Quand composer le 311

La Ville d'Ottawa s'est doté d'un numéro facile à retenir pour répondre à vos questions : 3-1-1 ou 613-580-2400.

La Ville a lancé le service 3-1-1 qui relie les résidents à un Centre de contact « à guichet unique » qui fournit des réponses à toutes les questions allant des loisirs et des licences de mariage au recyclage et au stationnement.

Le Centre de contact est ouvert du lundi au samedi de 7 h à 19 h. En dehors des heures d'affaire, les préposés ne répondront qu'aux appels d'urgence soit les appels concernant le bris d'une conduite d'eau principale, le non fonctionnement de feux de circulation ou les services d'application des arrêtés municipaux dont les plaintes de bruit, l'application des règlements sur le stationnement ou les services de contrôle des animaux.

Demandes de renseignements généraux : 3-1-1 (613-580-2400)

Sans frais : 866-261-979

TTY: 613-580-2401-TTY/les utilisateurs de télécriteur seulement

[Autres numéros de téléphone de la Ville d'Ottawa.](#)

Tous ces services sont entièrement confidentiels. Vous pouvez toujours stipuler que vous ne voulez pas qu'un agent se rende chez vous, mais que vous pouvez être joint au téléphone. Lorsque vous signalez un incident à la Police ou à un agent chargé de l'application des règlements, n'oubliez pas de demander le numéro du rapport d'incident.

ÉCHEC AU CRIME

Comment fonctionne Échec au crime?

Tout citoyen ayant des renseignements sur un crime peut composer le **613-233-8477 (613-236-TIPS) ou 1-800-222-TIPS** pour donner des indices ou d'autres renseignements. Ceux qui choisissent l'anonymat sont identifiés par un code. www.echecaucrime.ca

COMMENT ASSURER LA SURVIE D'UN GROUPE DE SUIVILLANCE DE QUARTIER

Les GSQ sont formés soit pour prévenir le crime ou pour résoudre un problème précis lié au crime dans un quartier. Si l'activité criminelle est plus ou moins éliminée ou que le problème est résolu, le niveau d'activité en matière de prévention du crime diminue souvent tout comme la vigilance des membres.

Que pouvez-vous faire pour garder la motivation des membres des GSQ afin que ceux-ci demeurent vigilants et continuent à mettre en œuvre de bonnes mesures de prévention du crime? La meilleure façon est de maintenir la communication ouverte dans les deux sens entre le coordonnateur, les responsables de quartier ou de rue et les membres. Les courriels sont une façon rapide et facile de communiquer avec les résidents; toutefois, il ne faut pas oublier ceux qui n'ont pas accès à un ordinateur. Les responsables de quartier devraient soit téléphoner à ces membres ou leur remettre une copie papier du courriel. Encore une fois, la meilleure méthode est celle qui convient le mieux à vous et aux membres de votre groupe.

Les suggestions suivantes ne sont que quelques-uns des moyens pour assurer la survie de votre GSQ.

- Si les résidents de votre quartier apprécient les rencontres sociales, la suggestion proposée dans l'encadré « Que puis-je faire pour accroître le nombre d'adhérents », peut également être un moyen efficace de maintenir la communication avec les membres de votre GSQ.
- Plusieurs feuillets, dépliants et livrets sur les mesures de sécurité sont disponibles au Centre de police communautaire (CPC). Votre CPC distribue également des publications du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, dont le calendrier annuel qui affiche différents conseils de sécurité à chaque mois. Tous ces documents sont disponibles gratuitement. Il est recommandé de téléphoner à votre CPC avant de vous y rendre, pour vous assurer que vous pourrez obtenir un nombre suffisant d'exemplaires pour répondre à vos besoins.
- Les réunions de votre Association communautaire de surveillance de quartier (ACSQ) sont une excellente source de renseignements que vous pouvez partager avec vos membres. Les agents communautaires vous informent sur les tendances courantes de la criminalité dans la

zone qu'ils desservent. Ce qui se produit dans un quartier peut facilement se produire dans un autre quartier, vos êtes donc sensibilisés aux dangers éventuels.

- Un bulletin d'information soulignant les points pertinents à l'ordre du jour ou, le cas échéant, le résumé d'un exposé fait par un agent invité d'une section spéciale du Service de police d'Ottawa, (p. ex., les unités des armes à feu et des bandes de rue, des crimes informatiques, des drogues ou de la fraude) renseigne vos membres sur les incidents qui se produisent et sur la façon dont la police traite les diverses menaces à la sécurité de votre communauté.
- Votre bulletin d'information peut être photocopié gratuitement à votre CPC. Les réunions de certaines ACSQ sont ouvertes aux responsables de quartier ou de rue des GSQ ainsi qu'aux individus qui envisagent la possibilité de mettre sur pied un GSQ.
- Le site Web du Service de police d'Ottawa à www.ottawapolice.ca constitue une autre ressource utile.
- Le site sur l'analyse de la criminalité et la statistique criminelle donne des statistiques sur les activités criminelles dans votre quartier et dans les secteurs avoisinants.
- La Salle des nouvelles– le Centre des abonnements – Abonnez-vous aux communiqués de presse traitant des crimes, des demandes d'aide du public, etc.
- Le lien aux ressources fournit des conseils sur la sécurité et la prévention.
- Et enfin, dans certains centres de police communautaires, les agents communautaires acheminent par courriel un conseil de sécurité mensuel à tous les coordonnateurs des zones desservies par ces centres.

PROGRAMMES DE SQ INACTIFS ET DE SQ ABOLIS

Un indicateur de réussite du programme Surveillance de quartier est le nombre total de membres inscrits au programme. Ce nombre n'est toutefois significatif et fiable que si la liste des membres des GSQ fonctionnels est tenue à jour.

Une fois qu'un GSQ est en place, il est relativement facile de le maintenir. Il est beaucoup plus économique de graisser une machine que d'en remplacer les pièces.

Quand un GSQ inscrit est-il considéré comme étant inactif?

- Un GSQ cesse d'exister lorsqu'aucun membre du GSQ n'assume la responsabilité de maintenir le GSQ en place ou d'agir comme point de contact entre le GSQ et le centre de police communautaire du quartier.
- Lorsque la liste des membres du GSQ inscrits n'est plus à jour.

Aussitôt qu'il est clair qu'un GSQ n'est plus actif, le bénévole du programme SQ du CPC ou l'agent communautaire tentera de le réactiver, p. ex. en contactant les membres dont les noms apparaissent sur la liste la plus récente ou en faisant une distribution porte-à-porte de dépliants. **Si les démarches échouent, le GSQ devra être dissous officiellement et les panneaux seront enlevés.**

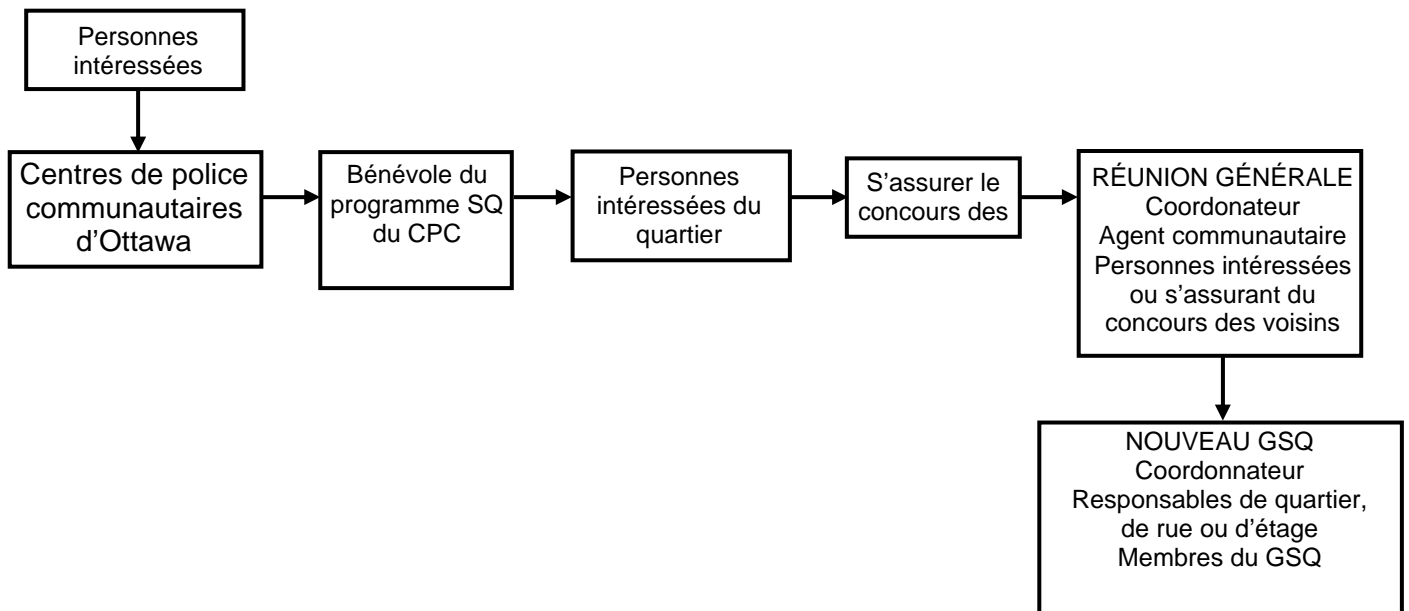
Pourquoi la dissolution est-elle nécessaire?

Puisque d'importantes ressources sont affectées aux programmes de prévention du crime, la police et les citoyens doivent savoir si ces programmes représentent des réussites ou des échecs.

Annexe A :

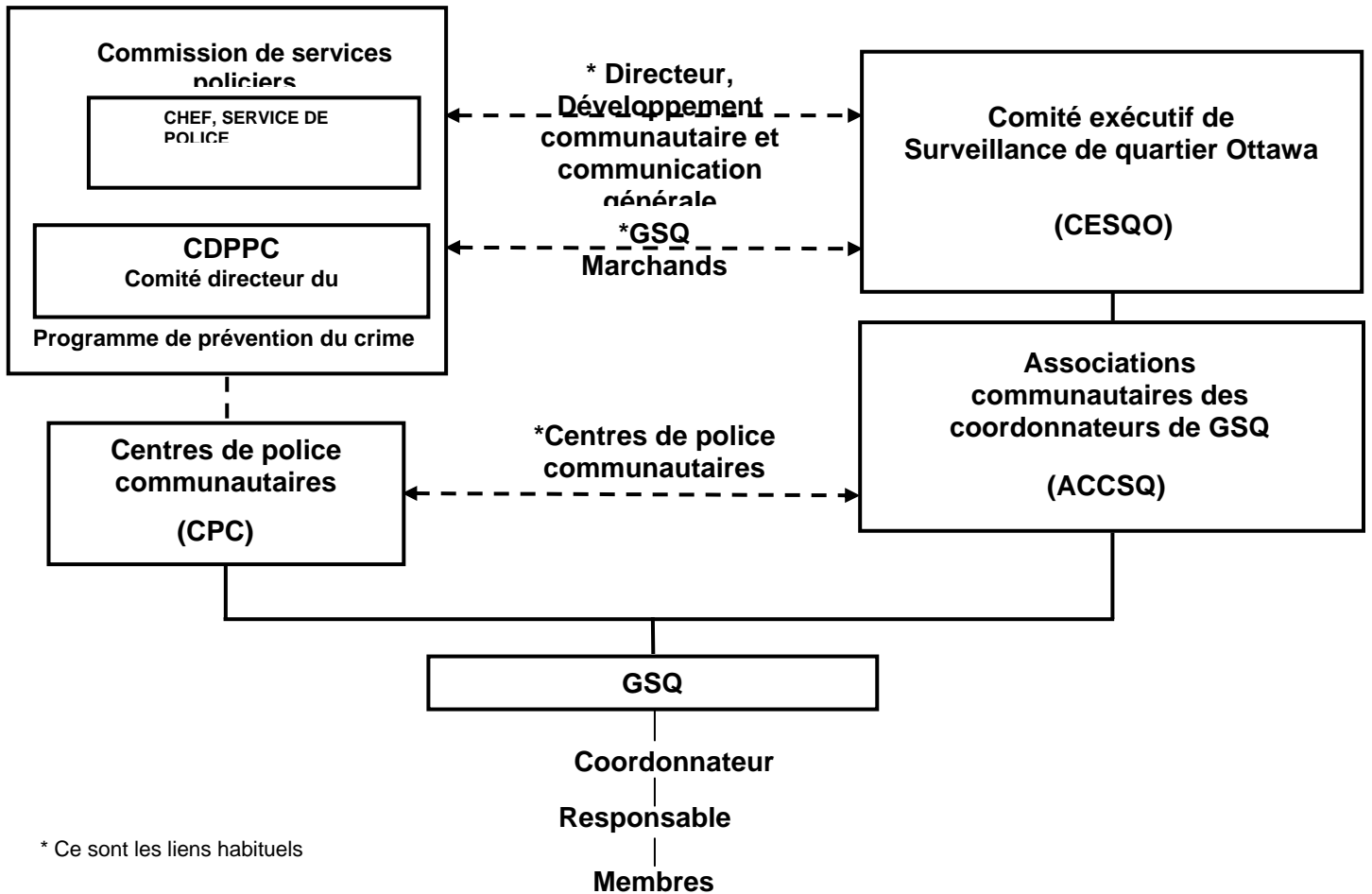


ORDINOGRAMME DU PROCESSUS DE SQ



Nov 2008

Organigramme des GSQ du SPO



ANNEXE C : AUTRES PRINCIPAUX PROGRAMMES DE PRÉVENTION DU CRIME DU SPO

Veillez visiter le site www.ottawapolice.ca pour obtenir la liste complète des programmes de prévention du crime, des événements et des autres activités dans le cadre des services de police communautaires ou contactez le Centre de police communautaire de votre quartier (613 236 1222).

Vous pouvez également vous abonner aux communiqués de presse et trouver les plus récentes statistiques sur les crimes et les tendances dans votre quartier.



PROGRAMME INSPECTION DE SÉCURITÉ À DOMICILE

Grâce au programme Inspections de sécurité à domicile, les citoyens peuvent prendre des mesures concrètes pour rendre leur foyer moins invitant pour les criminels. Ils s'inspirent de principes de prévention éprouvés pour rendre leur domicile plus sécuritaire.

Si vous en faites la demande, des représentants du SPO se rendront chez vous (maison, appartement, immeuble en copropriété, etc.) pour faire une inspection de sécurité en se servant d'une liste de contrôle. Ils vous remettront une brochure qui explique les mesures à prendre, offre des conseils utiles sur la prévention du crime et décrit les autres programmes de prévention du crime du SPO.



EMPREINTES DIGITALES POUR LES ENFANTS

Ce programme fournit aux familles des conseils pratiques sur les mesures à prendre et sur les renseignements à transmettre à la police en cas de disparition d'un enfant. Il a pour but d'aider à rendre notre ville plus sécuritaire pour les enfants, et de mettre les adultes et les enfants en garde contre les dangers de la rue. La sécurité commence par la sensibilisation.

Les parents et tuteurs intéressés n'ont qu'à se rendre à leur [centre de police communautaire](#) pour se procurer un [exemplaire du dépliant sur le programme](#) et faire prendre les empreintes digitales de leurs enfants. Ils sont appelés à conserver, pour chaque enfant, un dossier à jour qui comprend ses empreintes digitales, une photographie récente, une description de l'enfant, ainsi que les noms et les numéros de téléphone du médecin de famille, du dentiste et d'amis. Des représentants du SPO sont sur place lors de diverses manifestations communautaires pour prendre les empreintes digitales des enfants, ce qui représente une excellente occasion pour ceux-ci d'avoir un contact positif avec la police et d'apprendre comment se protéger des dangers de la rue.

OPÉRATION IDENTIFICATION



Opération Identification incite les membres de la collectivité à marquer ou à identifier leurs biens de valeur afin d'en décourager le vol. Les articles volés qui portent un numéro sont difficiles à revendre et plus faciles à retracer.

Empruntez gratuitement une graveuse à votre [centre de police communautaire](#) pour graver un numéro personnel, comme votre numéro de permis de conduire, sur vos biens. La durée du prêt est généralement de trois jours. Nous vous encourageons aussi à photographier ou à filmer les articles qui ne peuvent pas être gravés, par exemple les bijoux, l'argenterie, les bibelots, les toiles, etc. Le SPO fournit des autocollants que vous placerez dans les fenêtres de votre demeure pour annoncer votre adhésion au programme.

PROGRAMME DE PRÉVENTION DE LA CRIMINALITÉ D'AFFAIRES

Surveillance et évaluation de sécurité de petites entreprises

Le Programme de prévention de la criminalité d'affaires fait la promotion de la communication et de l'information aux petites entreprises qui ont une clientèle imprévue et moins de 20 employés.

Les centres de police communautaires nouent un lien important avec les entreprises en leur offrant des outils pratiques de prévention de la criminalité pour intervenir contre l'activité criminelle, tels le vol, la fraude, le vol qualifié et les méfaits.

Prenez des mesures pour que votre entreprise soit une cible moins intéressante de l'activité criminelle - communiquez avec le centre de police communautaire le plus près pour obtenir sans frais une trousse de prévention de la criminalité d'affaires.



ÉCHEC AU CRIME

Échec au crime est un programme communautaire qui aide à réduire la criminalité. Échec au crime obtient des indices dont les organismes d'application de la loi ont besoin pour résoudre des affaires criminelles importantes. Grâce à une récompense en argent et à un numéro de téléphone unique pour tous les crimes, ce programme incite les citoyens de la localité à fournir des indices qui peuvent être essentiels à la solution d'un crime. Les programmes Échec au crime ont beaucoup de succès et aident à réduire le taux de criminalité dans de nombreuses autres villes au Canada et aux États-Unis.

PROGRAMME DE LOGEMENTS MULTIPLES SANS CRIMINALITÉ



Le programme est conçu de façon à aider les propriétaires, les gérants d'immeuble, les résidents et la police à joindre leurs efforts pour enrayer les activités illégales et malveillantes dans les logements locatifs.

- Une méthode de prévention du crime à plusieurs volets axée particulièrement sur les résidents de logements locatifs.
- Un partenariat entre la police, les propriétaires et les résidents.
- Un programme protégé par le droit d'auteur (Police de Mesa) qui propose un processus de certification en trois phases.
- Un processus de présélection compréhensive des nouveaux résidents et de prolongation de bail.
- Des avantages pour toutes les parties prenantes.

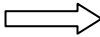

Étant donné la **clôture du programme Parents-Secours®** à Ottawa en 2008, le Service de police d'Ottawa tient à rappeler aux résidents d'Ottawa, surtout aux parents, au personnel des écoles et aux groupes qui travaillent avec les enfants que le programme Parents-Secours® n'existe plus à Ottawa.

Retrait des enseignes de fenêtre et de rue de Parents-Secours®

Les enseignes de fenêtre de Parents-Secours® devraient être rapportées au poste de police le plus près. Si vous remarquez une enseigne de rue, veuillez en aviser votre agent communautaire qui prendra les mesures nécessaires pour faire enlever cette enseigne.

Le Chapitre de Parents-Secours® d'Ottawa a fourni un service communautaire à Ottawa pendant plus de vingt ans. Les bénévoles qui ont assuré la viabilité de ce programme pendant cette période devraient être salués pour leur important travail et leurs années de dévouement.

ANNEXE D : LORSQUE VOUS APPELEZ

SITUATION	Votre 1 ^{er} appel 	Ensuite
Crime en cours Urgences portant atteinte à la vie	Appelez le 911 Identifiez-vous en tant que membre d'un GSQ, donnez au répartiteur le plus de renseignements possibles.	Aviser le responsable du quartier, de la rue ou de l'étage qui à son tour informera le coordinateur. Si vous ne pouvez joindre ce responsable, téléphone au coordonnateur.
Activité suspecte Urgences mais ne portant pas atteinte à la vie	Appelez le 613-230-6211 Informez le répartiteur de l'activité en cours. Donnez-lui le plus de renseignements possibles. Description de l'individu ou de l'automobile et le sens de la marche.	Tel qu'indiqué ci-dessus.
Situations ne constituant pas une urgence	Appelez le 613-236-1222, poste 7300 Ce numéro est utilisé à des fins administratives, si vous devez signaler quoique que ce soit (Centre d'appels) ou contactez les différents services ou des agents.	Tel qu'indiqué ci-dessus, mais uniquement si cela contribuera à la sécurité de la communauté. A déconseiller, s'il s'agit d'une question personnelle.
Services municipaux	Appelez le 311 Le Centre de contact est ouvert du lundi au samedi de 7 h à 19 h. En dehors des heures d'affaires, le Centre n'accepte que les appels pour signaler une urgence, p. ex. le bris d'une conduite d'eau principale, le non fonctionnement de feux de circulation, les services d'application des arrêtés municipaux dont les plaintes de bruit, l'application des règlements sur le stationnement ou les services de contrôle des animaux. Renseignements généraux : 3-1-1 (613-580-2400) ; sans frais : 866-261-9799 TTY: 613-580-2401- ATS /utilisateurs de téléscripteur seulement Autres numéros de la Ville d'Ottawa.	Tel qu'indiqué ci-dessus, si cela est avantageux pour les résidents du GSQ.
Service urbain	 Le numéro de téléphone 211 est un numéro de trois chiffres, facile à retenir, que l'on peut utiliser en dehors des situations d'urgence pour joindre toute une gamme de services communautaires, sociaux, municipaux et de santé à Ottawa. Des spécialistes bilingues en information et en orientation répondent aux appels au 211 du lundi au vendredi de 7 h à 21 h et le samedi et le dimanche de 8 h à 18 h. Un annuaire en ligne complète le service 211 qui est gratuit, confidentiel et multilingue (150 langues).	Tel qu'indiqué ci-dessus, si cela est avantageux pour les résidents du GSQ.

Si vous n'êtes pas certain du numéro à composer, appelez le 911.

Toutes les demandes de service peuvent être faites en toute confidentialité. Vous êtes libre d'indiquer que vous ne voulez pas qu'un agent se rende à votre domicile, mais que l'on peut vous téléphoner officieusement.

Lorsque vous signalez un incident à la police ou aux agents responsables de l'application des arrêtés municipaux, n'oubliez pas de demander le **numéro d'incident** lié à votre appel.

ABRÉVIATIONS ET GLOSSAIRE

PSQ :

Programme Surveillance de quartier : un programme visant à diminuer la criminalité; un des cinq programmes de prévention du crime du Service de police d'Ottawa, qui englobe tous les groupes de surveillance de quartier de la Ville

GSQ :

Groupe de surveillance de quartier : un groupe de résidents qui font front commun pour prévenir et diminuer la criminalité dans leur quartier.

COORDONNATEUR :

Un individu qui a accepté de diriger un groupe de surveillance de quartier. Le coordonnateur assure la liaison avec le centre de police communautaire et est secondé par un nombre approprié de responsables de quartier, de rue ou d'étage.

RESPONSABLES DE RUE OU D'ÉTAGE :

Un individu qui, en règle générale, surveille entre 10 et 20 foyers, un nombre approprié d'appartements ou unités de logement et seconde le coordonnateur dans ses fonctions de gestionnaire du GSQ.

MEMBRES :

Un individu qui est membre d'un GSQ et qui a pour unique tâche de voir à ses propres intérêts et à ceux de ses voisins.

SPO :

Service de police d'Ottawa

CPC :

Centre de police communautaire; une unité du SPO chargée d'offrir une gamme de programmes de prévention du crime et d'assurer une présence policière visible dans la collectivité.

AGENT COMMUNAUTAIRE :

Le membre du SPO qui gère les opérations du CPC dont la prestation du PSQ et d'autres programmes de prévention du crime dans le secteur desservi par le centre de police communautaire où il affecté.

BÉNÉVOLE DU PSQ :

Bénévole du programme Surveillance de quartier; un membre du corps de bénévoles du Service de police d'Ottawa qui a reçu une formation spéciale, et qui possède les connaissances et l'expérience nécessaires liées au programme Surveillance de quartier. Les bénévoles prêtent main-forte à l'agent communautaire.

ACSQ :

Association des coordonnateurs des groupes de surveillance de quartier : association qui représente les intérêts des GSQ dans les secteurs desservis par un ou plusieurs CPC.

CESQP :

Comité exécutif du programme Surveillance de quartier d'Ottawa; mis sur pied pour représenter tous les GSQ de la ville d'Ottawa, le Comité est chargé de défendre leurs intérêts collectifs auprès du SPO, de la Commission de services policiers, de l'administration municipale et du public.