

VERSION RÉVISÉE

Numéro de politique :	Objet de la politique :
CR-6	CONSULTATION DU PUBLIC
FONDEMENT/POUVOIR LÉGISLATIF	S. O.
DATE D'APPROBATION	24 novembre 1997
DERNIÈRE MODIFICATION	28 avril 2008
DATE PRÉVUE DU PROCHAIN EXAMEN	2011
EXIGENCES RELATIVES À LA REDDITION DE COMPTES	Rapport annuel sur la conformité

POLITIQUE DE LA COMMISSION

1. INTRODUCTION

La Commission de services policiers d'Ottawa (la « Commission ») reconnaît l'importance d'avoir des mécanismes de communication et de consultation externes bien conçus pour promouvoir dans le public une compréhension des politiques, programmes et services du Service de police d'Ottawa (le « Service »), et pour fournir tant à la Commission qu'au Service une vision indispensable des attitudes et des attentes du public. La Commission estime que la consultation du public est un moyen de répondre aux attentes des citoyens d'Ottawa et d'améliorer les politiques, les programmes et les initiatives s'adressant au public. La Commission s'engage à veiller à ce que les processus administratifs et politiques soient ouverts et accessibles, à ce qu'ils respectent le droit du public de participer et à ce qu'ils soient sensibles au besoin d'information du public.

La présente politique constitue une orientation pour le chef de police et un cadre de travail régissant le processus de mobilisation auprès du public de manière à recueillir son point de vue, qui fait partie intégrante du processus de prise de décisions au Service.

La politique de consultation du public appuie l'énoncé de la vision du Service et est essentielle pour obtenir la compréhension et le soutien du public à l'égard des gestes posés par le Service de police et la Commission de services policiers d'Ottawa.

2. OBJECTIFS

La politique de la Commission sur la consultation du public vise les objectifs suivants :

- a) donner à chaque citoyen l'occasion d'exprimer son point de vue;
- b) reconnaître les résidents comme étant une source d'information orientant la prise de décisions;
- c) fournir au public des renseignements suffisants et compréhensibles sur le mandat, les services et les programmes du Service de police d'Ottawa;

VERSION RÉVISÉE

- d) répondre rapidement et totalement aux demandes d'information du public;
- e) atténuer les répercussions des décisions prises par le Service de police sur la collectivité;
- f) veiller à ce que le Service soit toujours au courant de l'opinion publique et des aspirations de la collectivité;
- g) créer et entretenir une relation positive, faite de confiance et de coopération, entre le Service de police et les résidents d'Ottawa;
- h) améliorer la qualité des décisions du Service de police.

3. AVANTAGES

La consultation du public offre divers avantages, notamment les suivants :

- a) satisfaire au droit de la collectivité d'obtenir des renseignements et de participer au processus décisionnel de même qu'à l'obligation de la Commission de prendre des décisions au nom de la collectivité;
- b) reconnaître l'importance des points de vue et des connaissances spécialisées des membres du public;
- c) reconnaître la sensibilité du public au changement dans la collectivité et son désir de prendre part efficacement aux processus d'élaboration des politiques et des programmes;
- d) assurer un échange d'information et de connaissances avec le public;
- e) parvenir à un consensus sur des questions préoccupantes ou des changements qui s'imposent;
- f) faciliter la sensibilisation active du public à l'égard de la mise en œuvre d'initiatives du Service de police.

VERSION RÉVISÉE

4. EXIGENCES DE LA POLITIQUE

La Commission de services policiers et le chef de police d'Ottawa ont pour politique de veiller à ce qui suit :

1. Valeurs qui sous-tendent la consultation du public

Les valeurs suivantes qui sous-tendent la consultation du public sont promues et mises en place par le Service de police :

- a) *Instaurer la consultation comme mode de vie organisationnelle* – La consultation du public fait partie intégrante du travail du Service de police.
- b) *Consulter le public dès le début du processus décisionnel* – La consultation est beaucoup plus fructueuse et moins fastidieuse lorsqu'elle se fait tôt dans le processus.
- c) *Assurer une communication bilatérale* – La communication avec le public est un échange qui se fait dans les deux sens et qui peut être amorcé par l'une ou l'autre des deux parties. Le Service doit consulter la collectivité, et la collectivité doit consulter le Service de police.
- d) *Reconnaître que chaque situation est différente* – Chaque problème et chaque situation sont uniques. Le Service doit faire preuve d'ingéniosité, de souplesse et de sensibilité à l'égard des réalités locales, ce qui nécessite un contact étroit avec la communauté touchée et la collectivité dans son ensemble.
- e) *Examiner les questions sous tous les angles* – En examinant chaque problème sous différents angles, le Service a plus de chances d'en arriver à la solution idéale.
- f) *Reconnaître la valeur du leadership au sein de la collectivité* – Les chefs de file de la collectivité constituent une ressource précieuse pour le Service.
- g) *Connaître la collectivité* – Se familiariser avec la collectivité, ses préoccupations, ses objectifs, ses forces et ses besoins.

VERSION RÉVISÉE

- h) *Reconnaître l'importance de la continuité* – Le Service doit reconnaître que le changement risque de perturber la vie des citoyens et qu'il pourrait être perçu négativement lorsqu'il :
- ne répond pas aux besoins des personnes touchées;
 - est mis en œuvre sans période d'adaptation;
 - n'est pas précédé d'un processus de consultation;
 - semble avoir des répercussions et des avantages répartis inégalement.

2. Processus de consultation

En ce qui concerne le processus de consultation, les membres du Service de police d'Ottawa doivent suivre les principes ci-après :

- a) Le Service doit régulièrement évaluer ses activités, leurs répercussions sur les résidents ainsi que le besoin de consulter le public, et il doit, dès le début du processus, établir quelles questions nécessitent la consultation du public. Vu la diversité et la complexité des activités du Service de police d'Ottawa, l'exigence relative à la consultation du public n'est pas toujours claire. Les questions relatives au fonctionnement quotidien du Service et à son administration ne nécessitent pas toutes la consultation du public.
- b) Le Service participe souvent à des projets mixtes avec d'autres administrations publiques et organismes, auquel cas il n'a pas toujours le pouvoir de fixer le processus de consultation du public. Tout en tenant compte des besoins d'autrui et des formules utilisées par des tiers, le Service de police doit encourager et favoriser la mise en œuvre d'un processus de consultation du public comme composante clé de tout projet ou de toute activité auquel (à laquelle) il participe, sans toutefois en faire une condition à sa participation.
- c) Il n'existe pas de méthode infaillible pour assurer une communication et une consultation efficaces. La consultation peut être aussi simple que d'informer les gens d'un changement proposé; elle peut aussi prendre la forme d'un échange officieux ou d'un événement structuré, comme une séance portes ouvertes ou une réunion publique. Il y a donc lieu d'envisager un processus de consultation pour tout projet ayant des répercussions directes sur le public.

3. Principes généraux

Les principes généraux ci-après doivent être adoptés à l'échelle de l'organisation :

- a) créer un climat où la consultation du public sert de fonction de gestion;
- b) prévoir la consultation du public et les communications dans la planification générale et stratégique de l'organisation;

VERSION RÉVISÉE

- c) s'assurer que le personnel est informé de son rôle, de ses responsabilités et de son imputabilité en matière de consultation, et qu'il possède notamment une connaissance aiguë des composantes de la fonction de consultation;
- d) faire en sorte qu'une coopération et une liaison existent entre le personnel chargé de la consultation et celui qui est responsable des communications, tant au sein du Service qu'avec les partenaires et les organismes externes;
- e) s'assurer que le niveau de reddition de comptes et d'appui est approprié au format, à la portée et à la nécessité prévue du processus de consultation;
- f) voir à ce que les rapports présentés à la Commission contiennent des renseignements sur les consultations menées et la façon dont les recommandations du personnel reflètent, ou non, les observations recueillies;
- g) veiller à ce que le personnel appelé à mener ou à gérer une consultation efficace reçoive les ressources, la formation et le perfectionnement professionnel adéquats;
- h) faire en sorte que des critères de consultation soient élaborés et pris en compte dans l'évaluation des employés ainsi que dans les politiques, la conception des programmes et la prestation des services;
- i) s'assurer, au moyen d'évaluations périodiques, que les résultats du processus de consultation reflètent les besoins de la clientèle;
- j) favoriser un milieu qui encourage et valorise la rétroaction entre le Service et les particuliers, le public et les employés, en communiquant les résultats des consultations aux participants intéressés;
- k) faire mettre en place un module de formation par le centre de formation professionnelle;
- l) faire intégrer la formule consultative au système d'amélioration du rendement;
- m) faire élaborer et garder à jour, par la section Développement communautaire, une liste de groupes communautaires facilement consultable et permettant une diffusion rapide, ainsi que des critères définissant quand et comment joindre ces groupes;
- n) acquérir et mettre à la disposition du public, dans toutes les installations principales du Service de police, de la documentation sur la consultation du public;

VERSION RÉVISÉE

- o) faire en sorte que l'évaluation des consultations passées et l'établissement de pratiques exemplaires se fassent de manière à améliorer sans cesse les services.