

UKGTM

Troubles civils : préparation, tendances et solutions logicielles de dotation en personnel pour la police

Découvrez une enquête de PoliceOne sur la préparation aux troubles civils et l'automatisation de la dotation en personnel et du rappel

Ce rapport a été réalisé en partenariat avec :



Résultats de l'enquête : tendances en matière de préparation aux troubles civils



Les troubles civils représentent, pour les services de police de toutes tailles, une préoccupation croissante. Un certain nombre d'incidents ont d'ailleurs été très médiatisés ces dernières années. Les troubles civils peuvent exploser sans avertissement, obligeant les forces de l'ordre à réprimer des émeutes ou à gérer des manifestations. Même lorsque la sécurité a été renforcée pour des événements prévus, une réponse plus importante est parfois nécessaire par la suite.

Avec l'attention accrue du public, les forces de l'ordre n'ont guère le droit à l'erreur dans la gestion de ces événements à forte visibilité. Face à des troubles civils, une réponse tardive ou inappropriée de la part de la police peut avoir des répercussions pendant des semaines dans les médias, mettant à rude épreuve les relations avec la collectivité et affectant le moral du service.

Présentation de l'enquête

PoliceOne a récemment mené une enquête dans le but d'évaluer l'état de préparation des services de police américains à répondre de manière appropriée aux troubles civils dans leurs collectivités.

Cette enquête a été réalisée au sein de services de différentes tailles. En outre, la plupart des personnes interrogées avaient plus de 15 ans d'expérience.

L'enquête a révélé qu'un tiers des personnes interrogées avaient été confrontées à des troubles au cours des six derniers mois. Et compte tenu de la recrudescence des troubles civils, ceci n'a rien de surprenant. Parmi les personnes interrogées, 75 % ont déclaré que le type d'incident le plus courant concernait des manifestations.

Absence de plans établis

Par ailleurs, seuls 54 % des services disposent d'un plan écrit pour aborder les différents types de troubles, tandis que plus de 31 % ont déclaré ne pas avoir de politique écrite du tout.

Lorsqu'on a demandé aux répondants dans quelle mesure ils estimaient que leur service était prêt à réagir à des troubles de grande ampleur, 43 % ont répondu qu'ils n'étaient pas du tout prêts et 35 % ont déclaré qu'ils étaient moyennement prêts. Seuls 22 % des répondants ont déclaré se sentir tout à fait prêts.

Près de 60 % disposaient d'équipes spéciales, telles que des équipes d'intervention d'urgence, dédiées à la réponse aux troubles de grande ampleur.



Dans quelle mesure votre service est-il prêt à répondre à des troubles civils à grande échelle?

Tout à fait prêt

Relativement prêt

Pas prêt

Votre service dispose-t-il d'un plan écrit décrivant comment aborder divers types de troubles civils?

Pas certain(e)

Non

Oui

Fossé technologique

Il existe également un fossé technologique lorsqu'il s'agit de gérer les ressources pour les incidents. Près de 80 % des services s'appuient sur des feuilles de calcul et d'autres méthodes manuelles pour affecter et déployer les agents en situation d'urgence. Ces outils et processus font perdre un temps précieux, nécessaire pour empêcher l'escalade des troubles civils.

En outre, moins de 30 % des personnes interrogées utilisent une solution automatisée de dotation en personnel et de rappel d'urgence pour s'assurer que le personnel qualifié est appelé sur les lieux de manière plus rapide et plus efficace.

Étude de cas : police du Port de Seattle

La police du Port de Seattle fournit le principal service de forces de l'ordre à l'aéroport international de Seattle-Tacoma et aux propriétés portuaires maritimes du port, y compris Puget Sound, au large de la côte ouest de Washington. Créé en 1972, le service emploie 108 officiers de police et 33 sous-officiers.

Défi : gestion manuelle de la dotation en personnel et du rappel des agents

Avant de mettre en oeuvre une solution automatisée de dotation en personnel et de rappel il y a près de huit ans, le service de police était confronté à l'un de ses plus gros problèmes : le recours à des systèmes manuels pour contacter les agents et suivre leur temps. Lorsqu'il s'agissait de répondre à des incidents majeurs liés à des troubles civils, le service s'appuyait entièrement sur le téléphone pour déployer les agents, un handicap face à une menace à grande échelle avec une grande vitesse de déplacement.

Avant la mise en oeuvre de la solution de dotation automatisée, le responsable devait appeler manuellement les agents pour déterminer leur disponibilité au fur et à mesure de l'évolution des incidents, explique Sarah Brower, spécialiste de la police pour le service de police du Port de Seattle.

« Il n'y avait aucun moyen d'identifier rapidement les membres d'une équipe spéciale ou les agents ayant une formation spécifique », poursuit Sarah Brower.

Ce processus manuel prenait trop de temps, et il était compliqué de parcourir les données personnelles d'un agent.

« En supposant qu'il fallait [au moins] une minute par appel téléphonique, le déploiement de 10 agents supplémentaires pouvait prendre 15 à 20 minutes, ce qui laissait largement le temps à une émeute de prendre de l'ampleur et de devenir violente », précise-t-elle. « Les processus manuels rendaient également difficile la désignation des agents présentant la formation adéquate et les plus aptes à être déployés lors d'un incident de troubles civils. »

Selon Sarah Brower, le service a décidé de remplacer ses outils et processus manuels par une solution de dotation en personnel automatisée capable de contacter, de manière transparente, les employés et de suivre leur temps, mais aussi de désigner les agents les plus qualifiés pour l'incident.



UKG TeleStaff a permis au service de notifier rapidement et facilement les agents et les équipes les plus qualifiés.

Sarah Brower,
spécialiste de la police pour le service de police du
Port de Seattle



Solution : Technologie automatisée de dotation en personnel et de rappel UKG TeleStaff

La solution UKG TeleStaff™ a été immédiatement utile, non seulement pour faire face à des émeutes civiles majeures, mais aussi pour simplifier la planification des horaires au quotidien. La fonctionnalité de planification et de communication est intégrée dans UKG TeleStaff, ce qui, selon Sarah Brower, a immédiatement éliminé la nécessité d'appels téléphoniques manuels. Elle ajoute que cela a représenté un important gain de coûts et de temps.

UKG TeleStaff filtre également, dans le profil de chaque agent, l'expertise, la formation et les missions en équipe spéciale. Grâce aux filtres de l'application, l'agent responsable peut découvrir les membres de l'équipe adéquats à prévenir. Par exemple, Sarah Brower affirme qu'elle peut désormais, grâce à cette solution, avertir rapidement uniquement les membres de l'unité de défense civile.

En outre, dit-elle, UKG TeleStaff offre l'avantage de suivre les heures liées à l'intervention d'urgence pour préparer les rapports de travail et de gestion. Ceux-ci peuvent ensuite être utilisés pour déterminer plus efficacement tous les coûts liés à une urgence. Lorsque le service a droit à des aides de la part de la Fema (Federal Emergency Management Agency, Agence fédérale de gestion des urgences), les codes de poste, les ressources et les heures de travail peuvent être exportés dans les rapports FEMA appropriés afin de remplir plus facilement les documents nécessaires.

Résultats : déploiement fluide des équipes spéciales lors de troubles civils

En juin 2015, une grande manifestation a constitué un bon test de la solution UKG TeleStaff, et la technologie a passé le test avec brio.

La plate-forme de forage pétrolier de Shell était en route vers l'Arctique lorsqu'elle s'est arrêtée à Puget Sound, une réserve sauvage bien connue. En guise de manifestation, des « kayaktivistes » opposés au forage dans l'Arctique ont franchi la limite de sécurité de 500 mètres autour de la plate-forme pour tenter de l'empêcher de poursuivre son voyage, certains étant même montés à bord de la plate-forme elle-même. Les manifestants ont également bloqué les rues avoisinantes, a indiqué Sarah Brower.

L'intervention a nécessité des équipes spécialisées pour travailler sur l'eau et dans les rues de la ville, notamment en tant que conducteurs de bateaux et plongeurs pour contrôler les manifestants sur la plate-forme et dans Puget Sound.

Selon Sarah Brower, UKG TeleStaff a permis au service de notifier rapidement et facilement les agents et les équipes les plus qualifiés, ce qui a réduit considérablement le temps d'administration.

« Les employés adéquats ont été contactés dans le bon ordre, et toutes les communications ont été automatiquement documentées », explique-t-elle.

Outre la manifestation contre Shell, le service a également eu recours à UKG TeleStaff lors d'un certain nombre d'autres incidents avec un succès similaire, notamment pour le contrôle de la foule après le retour des Seahawks de Seattle lors du Super Bowl 2015. Dans cette situation, UKG TeleStaff a aidé à la planification des horaires et à la programmation des heures supplémentaires pour se préparer à d'éventuelles émeutes.

Conclusion

De nombreux services doivent encore évoluer vers une solution automatisée de dotation en personnel et de rappel pour les aider à mieux gérer leurs effectifs. Cela est particulièrement vrai pour les épisodes de troubles civils, lorsqu'une manifestation à grande échelle nécessite le déploiement rapide d'agents supplémentaires, y compris ceux ayant une formation spécialisée.

Pour plus d'informations, consultez le site ukg.com/publicsafety.



À propos d'UKG

UKG est la plateforme opérationnelle de gestion des effectifs qui met la compréhension des collaborateurs au service de l'action. Grâce à la plus grande collection mondiale d'informations sur la main-d'œuvre et à une IA centrée sur l'humain, notre capacité à révéler des moyens insoupçonnés de renforcer la confiance, d'amplifier la productivité et de valoriser les talents est inégalée. C'est cette expertise qui permet à nos clients de disposer de l'intelligence nécessaire pour relever tous les défis, dans tous les secteurs — car les grandes organisations savent que leur avantage concurrentiel réside dans leur personnel. Connectez-vous avec nous en ligne à fr.ukg.ca.



© 2025 UKG Inc. Tous droits réservés. Pour une liste complète des marques déposées de UKG, veuillez visiter fr.ukg.ca/marques-deposees. Toutes les autres marques déposées, le cas échéant, sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Toutes les spécifications sont sujettes à modification. PSO601-FR_CA_V1