



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.

HUMAINE
INTERVENTION
TECHNOLOGIQUE
HUMAINE
INTERVENTION
TECHNOLOGIQUE

Rapport annuel
de gestion
2010-2011



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011

MESSAGE DU MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Sûreté du Québec pour l'exercice financier s'étant terminé le 31 mars 2011.

Veillez agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Robert Dutil
Québec, septembre 2011

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Robert Dutil
Ministre de la Sécurité publique
2525, boulevard Laurier, 5^e étage
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous sou mets le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Sûreté du Québec. Ce rapport fait état de la poursuite des objectifs du *Plan stratégique 2007-2012* pour une quatrième année. Les pages qui suivent mettent en lumière le fruit d'importantes collaborations et illustrent la variété de nos réalisations.

En effet, les employés civils et policiers ont poursuivi leurs efforts, encore cette année, afin d'offrir des services de qualité adaptés aux besoins de la population. La performance et l'efficience ont été au cœur de leurs préoccupations et de leurs actions. Je tiens aussi à souligner la participation des citoyens, l'implication des élus et l'apport de nos partenaires dans la poursuite de notre mission d'amélioration de la sécurité et du bien-être de nos concitoyens.

C'est ensemble, par la somme des contributions de chacun, que nous parvenons à maintenir les plus hauts standards de qualité en matière de services policiers.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Richard Deschesnes
Montréal, septembre 2011

DÉCLARATION DES MEMBRES DE L'ÉTAT-MAJOR

ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Durant toute l'année 2010-2011, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01), la Sûreté du Québec a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle interne de manière à atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2007-2012* et à assurer l'exactitude de l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion.

À notre connaissance et à la suite d'un mandat d'examen portant sur les données stratégiques non financières et du dépôt du rapport de validation préparé par la Direction de l'audit et de l'accès aux documents de la Sûreté du Québec, nous attestons que le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* :

- ▶ décrit fidèlement la mission et présente les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2007-2012* de la Sûreté du Québec ainsi qu'un bilan des données et des résultats afférents;
- ▶ couvre l'ensemble des activités stratégiques et des domaines d'intervention de la Sûreté du Québec;
- ▶ présente les mesures prises par rapport aux principaux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* de la Sûreté du Québec;
- ▶ présente des données et des résultats qui sont exacts et cohérents.

Par ailleurs, la Sûreté du Québec est assujettie à la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., c. V-5.01). Dans la mesure où il le juge à propos, le Vérificateur général du Québec peut étendre la portée de ses travaux à la vérification financière, à la vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux énoncés de politiques et aux directives et enfin à la vérification de l'optimisation des ressources.

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Richard Deschesnes
Directeur général

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Marcel Savard
Directeur général adjoint
Surveillance du territoire

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Jean Audette
Directeur général adjoint
Enquêtes criminelles

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Régis Falardeau
Directeur général adjoint
Administration

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

François Charpentier
Directeur général adjoint
Affaires institutionnelles

Montréal, septembre 2011

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT ET DE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Messieurs,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus au *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Sûreté du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données du Rapport incombe à la direction de la Sûreté du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des explications, des résultats et des renseignements fournis, ainsi que la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été mené conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs interne (IVI). Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à susciter des discussions sur l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Sûreté du Québec n'est pas, à tous égards, importante, plausible et cohérente.

Le directeur intérimaire de l'audit et de l'accès aux documents,

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Guy Léger
Montréal, le 6 septembre 2011

AVANT-PROPOS

En vertu de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01), le rapport annuel de gestion (RAG) doit fournir des informations fiables sur la performance de la Sûreté du Québec et l'utilisation des ressources dans la poursuite des objectifs stratégiques.

C'est dans un souci de transparence et avec la volonté de démontrer son approche centrée sur la qualité des services offerts aux citoyens que la Sûreté a tracé un portrait clair et cohérent des cibles atteintes ou en voie de l'être. Afin d'en faire la démonstration, chaque résultat lié à la *Déclaration de services aux citoyens*, au *Plan stratégique 2007-2012* et aux exigences législatives est expliqué.

D'autres résultats, se rapportant plus spécifiquement aux activités des postes et aux enquêtes, sont disponibles sur le site Internet de la Sûreté et dans le *Rapport d'activités 2010-2011*.

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC.....	12
1.1 PROFIL ORGANISATIONNEL.....	12
Mission, vision et valeurs	12
Services offerts	13
Clientèles et partenaires	14
1.2 STRUCTURE DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC.....	14
Niveau local : le poste de police.....	14
Niveau régional : le district et les plateformes de services.....	14
Niveau national : le Grand quartier général (GQG).....	15
1.3 CONTEXTE ET ENJEUX.....	18
Contexte.....	18
Enjeux	19
1.4 FAITS SAILLANTS.....	20
2. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2010-2011.....	21
2.1 RÉALISATIONS RELATIVES À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET À D'AUTRES PRÉOCCUPATIONS À L'ÉGARD DES CLIENTÈLES.....	21
Mesure de la satisfaction de la clientèle.....	21
2.2 Besoins des citoyens en matière de services policiers	24
2.3 Plan d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées	24
2.4 RÉALISATIONS RELATIVES AU PLAN STRATÉGIQUE 2007-2012 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2010-2011	25
ORIENTATION 1 Offrir des services adaptés aux besoins de la population et à l'évolution des phénomènes et des tendances de la société	26
ORIENTATION 2 Renforcer le sentiment de sécurité de la population	32
ORIENTATION 3 Améliorer, de façon continue, la performance institutionnelle et la qualité des services.....	46
3. DONNÉES BUDGÉTAIRES ET UTILISATION DES RESSOURCES	56
3.1 DONNÉES BUDGÉTAIRES.....	56
3.2 RESSOURCES INFORMATIONNELLES	66
3.3 RESSOURCES HUMAINES	70
3.4 RESSOURCES MATÉRIELLES	74
4. CONFORMITÉ AUX EXIGENCES LÉGISLATIVES ET AUX POLITIQUES D'APPLICATION GOUVERNEMENTALE.....	76
4.1 POLITIQUE LINGUISTIQUE.....	76
4.2 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ	76
Représentativité des groupes cibles	76
Représentativité des femmes.....	77
4.3 EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES.....	77
4.4 LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE.....	82

Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013	82
4.5 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	84
4.6 ÉTHIQUE	86
4.7 NORMES PROFESSIONNELLES	87
4.8 DÉVELOPPEMENT DURABLE	91
ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DISTRICT EN 2010-2011	100
ANNEXE 2 : LISTE DES DISTRICTS, DES POSTES ET DES UNITÉS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC.....	101
ANNEXE 3 : LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES.....	104

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Répartition des répondants ayant pris contact avec un membre de la Sûreté du Québec	22
Tableau 2 :	Répartition des répondants ayant été interpellés par un membre de la Sûreté du Québec.....	22
Tableau 3 :	Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert	22
Tableau 4 :	Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel lors d'une communication avec la Sûreté du Québec	22
Tableau 5 :	Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel lors d'une intervention policière	23
Tableau 6 :	Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel pour chaque engagement de qualité et selon les critères de service	23
Tableau 7 :	Indice de confiance de la population à l'égard de la Sûreté du Québec	24
Tableau 8 :	Nombre de collisions survenues sur le réseau routier selon la cause de la collision.....	45
Tableau 9 :	Nombre de jours de formation offerts au personnel.....	51
Tableau 10 :	Ratio du nombre de jours de formation par personne	51
Tableau 11 :	Nombre d'unités stratégiques ayant fait une démarche ACSQ à ce jour	53
Tableau 12 :	Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le FSP et le CFD).....	56
Tableau 13 :	Coût moyen des services spécialisés et nationaux	57
Tableau 14 :	Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP)	58
Tableau 15 :	Coût moyen des services généraux	59
Tableau 16 :	Sommaire des dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (incluant le FSP et le CFD).....	59
Tableau 17 :	Sommaire des catégories de dépenses	61
Tableau 18 :	Revenus provenant des biens et services tarifés (Sûreté du Québec).....	61
Tableau 19 :	Revenus provenant des biens et services tarifés (FSP)	62
Tableau 20 :	Dépenses totales et par employé pour la formation et le développement du personnel civil et policiers	63
Tableau 21 :	Dépenses totales et par employé pour la formation en technologie de l'information	64
Tableau 22 :	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	64
Tableau 23 :	Calcul récapitulatif des frais admissibles en vertu de la Loi 5.....	64
Tableau 24 :	Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.....	65
Tableau 25 :	Dépenses et investissements relatifs aux ressources informationnelles	68
Tableau 26 :	Croissance annuelle et pourcentage des dépenses et investissements en matière de ressources informationnelles.....	68
Tableau 27 :	Débours planifiés et réels en ressources informationnelles.....	69
Tableau 28 :	Dépenses relatives aux ententes avec différents ministères et organismes.....	69
Tableau 29 :	Répartition des postes autorisés policiers et civils.....	70
Tableau 30 :	Répartition des postes autorisés policiers et civils selon le district.....	70
Tableau 31 :	Répartition des postes autorisés policiers et civils selon la catégorie d'emploi	71
Tableau 32 :	Répartition des postes en place policiers et civils selon la catégorie d'emploi	72
Tableau 33 :	Répartition des postes autorisés policiers et civils selon la Grande fonction	72
Tableau 34 :	Répartition des départs à la retraite selon la catégorie d'emploi	73
Tableau 35 :	Nombre d'immeubles et de terrains occupés	74
Tableau 36 :	Parc de véhicules de la Sûreté du Québec	75
Tableau 37 :	Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2011	77
Tableau 38 :	Embauche totale entre le 1 ^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011	77
Tableau 39 :	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles en 2010-2011	78
Tableau 40 :	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	78
Tableau 41 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	79

Tableau 42 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	79
Tableau 43 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2011	80
Tableau 44 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2011	80
Tableau 45 :	Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par catégorie d'emploi	80
Tableau 46 :	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif civil au 31 mars 2011	81
Tableau 47 :	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2011	81
Tableau 48 :	Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	84
Tableau 49 :	Nombre d'activités réalisées par le conseiller en éthique	86
Tableau 50 :	Responsabilité en matière de traitement des plaintes envers un policier	88
Tableau 51 :	Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés et sanctionnés	88
Tableau 52 :	Moyenne annuelle des décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec entre 2006 et 2011	89
Tableau 53 :	Description des 218 chefs d'accusation pour lesquels 120 policiers ont été reconnus coupables en 2010-2011 (discipline, déontologie et infractions criminelles)	90

LISTE DES FIGURES

Figure 1 :	Indice de satisfaction, par district, à l'égard de la qualité du service offert	35
Figure 2 :	Taux de criminalité global par 1 000 habitants	39
Figure 3 :	Évolution du nombre de collisions mortelles sur l'ensemble du réseau routier.....	44
Figure 4 :	Évolution du nombre de collisions avec blessés sur l'ensemble du réseau routier.....	44
Figure 5 :	Satisfaction du personnel des bureaux de comté, des cabinets ministériels et des permanences des partis politiques envers les services rendus lors des visites et importance accordée à certains aspects de la sécurité au travail	48
Figure 6 :	Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec.....	60

1. PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

1.1 PROFIL ORGANISATIONNEL

Créée en 1870, la Sûreté du Québec est la seule organisation policière québécoise à détenir une juridiction couvrant le territoire du Québec et à accomplir une aussi grande diversité de mandats. Elle intervient à tous les niveaux de service et dans tous les secteurs policiers, qu'il s'agisse d'activités de gendarmerie dans les municipalités qu'elle dessert, d'interventions en sécurité routière ou d'enquêtes criminelles, à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale.

Mission, vision et valeurs

Telle qu'édictée dans la *Loi sur la police* (L.R.Q., c. P-13.1), la **mission** de la Sûreté du Québec en tant que police nationale est vouée « *au maintien de la paix et de l'ordre public, à la préservation de la vie, de la sécurité et des droits fondamentaux des personnes ainsi qu'à la protection de leurs biens. La Sûreté du Québec soutient aussi la communauté policière, coordonne des opérations policières d'envergure, contribue à l'intégrité des institutions étatiques et assure la sécurité des réseaux de transport qui relèvent du Québec* ».

Pour l'année qui se termine et celle à venir, l'ensemble du personnel de la Sûreté, tant civil que policier, se rallie à la **vision** organisationnelle : *La Sûreté du Québec à l'avant-garde! Partenaire privilégié et engagé dans la sécurité et le bien-être des citoyens*. Déjà, le nombre et la qualité des résultats atteints par la Sûreté du Québec durant la quatrième année d'application de son plan stratégique démontrent combien elle a été fidèle à sa vision.

La Sûreté du Québec prône les **valeurs** organisationnelles suivantes :

- ▶ **Service** : nous sommes animés par une volonté de nous dépasser afin de répondre aux attentes des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues. Il est fondamental pour notre personnel policier et civil de servir, d'aider, d'être utile et disponible.
- ▶ **Professionalisme** : nous agissons selon les règles de l'art dans toutes nos interventions. Être à l'écoute, s'adapter au changement et se développer continuellement sont les composantes-clés de notre professionnalisme.
- ▶ **Respect** : nous manifestons de la considération à l'égard des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues dans l'exercice de nos fonctions. Nous respectons la dignité et les droits des personnes ainsi que les valeurs démocratiques et individuelles.
- ▶ **Intégrité** : nous prenons en compte l'intérêt public ainsi que les valeurs et les normes de notre institution dans toutes les décisions concernant les citoyens, nos partenaires et nos collègues. Notre comportement exemplaire vise à préserver la confiance des citoyens à l'égard de notre institution.

Ces valeurs guident le personnel de la Sûreté du Québec dans l'ensemble de ses actions et décisions et lui confèrent un sens élevé d'appartenance à l'organisation. En définitive, les citoyens doivent être les premiers bénéficiaires du respect témoigné par tous les membres de la Sûreté pour les valeurs organisationnelles.

Services offerts

L'organisation territoriale de la Sûreté du Québec lui permet d'offrir, à l'échelle de la province, des services policiers de qualité, et ce, tant aux citoyens qu'à toutes les organisations policières ainsi qu'à l'État québécois. Trois types de services sont offerts :

Services généraux

Il s'agit des services de première ligne dont les citoyens sont bénéficiaires et qui sont fournis par les différents postes situés sur le territoire québécois. Les services généraux sont, entre autres :

- ▶ la réponse des préposés aux télécommunications aux appels des citoyens;
- ▶ l'intervention policière selon l'urgence de la situation;
- ▶ l'application des lois et des règlements sur les réseaux routiers et autoroutiers, les sentiers récréotouristiques et les plans d'eau;
- ▶ la prise des plaintes et leur traitement, de même que l'enquête;
- ▶ la patrouille;
- ▶ les activités de prévention;
- ▶ la réponse aux renseignements généraux et aux demandes spécifiques de service concernant la sécurité publique.

Ces services sont offerts aux citoyens, conformément aux ententes conclues entre le ministère de la Sécurité publique (MSP) et chacune des 86 municipalités régionales de comté (MRC) et territoires équivalant à une MRC¹ qui totalisent 1 038 villes, municipalités et territoires répartis sur dix districts. Ces services sont également rendus sur la plupart des routes de juridiction provinciale. Un profil complet des districts figure à la section 1.2, Structure de la Sûreté du Québec.

Services spécialisés

Les services spécialisés sont offerts sur tout le territoire du Québec à l'ensemble des unités de la Sûreté ainsi qu'aux services de police municipaux et autochtones lorsque l'ampleur des événements dépasse leur niveau de responsabilité. Parmi ces services, mentionnons :

- ▶ les enquêtes sur des crimes complexes ou en réseau;
- ▶ l'expertise en scènes de crime;
- ▶ la prise en charge de situations d'urgence civiles et policières;
- ▶ les enquêtes sur les collisions routières.

Services d'envergure nationale

Les services nationaux sont également rendus aux services de police municipaux et autochtones, de même qu'à l'Assemblée nationale du Québec, à certains ministères et organismes du gouvernement du Québec et aux délégations et bureaux du Québec à l'étranger. Ces services sont :

- ▶ les enquêtes complexes ou de niveau provincial;
- ▶ les opérations d'urgence d'envergure lors de situations majeures, naturelles ou accidentelles de même que lors de manifestations importantes;
- ▶ la coordination de certaines interventions policières qui touchent plus d'un service de police, notamment en matière de lutte contre le crime organisé et de sécurité de l'État;
- ▶ la coordination d'interventions réalisées à l'extérieur du Québec conjointement avec les services de police étrangers;
- ▶ la gestion du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ) et diverses autres banques de données policières.

¹ Dans le but d'alléger le texte, le sigle « MRC » sera utilisé pour désigner tant les municipalités régionales de comté que les territoires équivalant à une MRC qui sont desservis par la Sûreté.

Clientèles et partenaires

Pour concrétiser sa mission, la Sûreté du Québec entretient des liens avec les ministères et organismes fédéraux, provinciaux et municipaux ainsi qu'avec plusieurs organismes et institutions des secteurs privés et communautaires. Elle conclut des partenariats avec ceux qui sont en contact avec sa clientèle. Enfin, elle échange des renseignements nécessaires au maintien de la paix, de l'ordre public et de la sécurité avec les autres corps de police québécois, canadiens et internationaux ainsi qu'avec les services de sécurité privés.

La Sûreté du Québec offre ses différents services aux clientèles suivantes :

- ▶ les citoyens des municipalités et des territoires qu'elle dessert;
- ▶ les MRC;
- ▶ les organismes communautaires et à but non lucratif;
- ▶ les services de police municipaux et autochtones du Québec;
- ▶ l'Assemblée nationale du Québec et ses représentants;
- ▶ certains ministères et organismes du gouvernement du Québec;
- ▶ les délégations et bureaux du Québec à l'étranger;
- ▶ les différents tribunaux du Québec;
- ▶ les procureurs de la Couronne;
- ▶ les usagers des réseaux routier et autoroutier et des sentiers récréotouristiques;
- ▶ les entreprises privées.

Les principaux partenaires de la Sûreté du Québec sont :

- ▶ les comités de sécurité publique (CSP) de chaque MRC qui est desservie;
- ▶ les autres services policiers québécois, canadiens et étrangers;
- ▶ les services de sécurité privés;
- ▶ les ministères et organismes fédéraux, provinciaux et municipaux;
- ▶ les maisons d'enseignement;
- ▶ les diverses associations;
- ▶ les syndicats;
- ▶ les fédérations du monde municipal.

1.2 STRUCTURE DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

La structure de la Sûreté du Québec regroupe la Direction générale et quatre grandes fonctions, à savoir la surveillance du territoire, les enquêtes criminelles, l'administration et les affaires institutionnelles, qui offrent les services nécessaires au bon fonctionnement d'une organisation de son envergure. L'organigramme qui se trouve plus loin dans cette section présente la structure de la Sûreté du Québec au 31 mars 2011.

Niveau local : le poste de police

Le poste de police est l'unité de base qui fournit les services généraux de la Sûreté du Québec aux citoyens. La Sûreté du Québec compte 119 unités de base (postes principaux, auxiliaires, secondaires ainsi qu'unités et postes autoroutiers) réparties sur tout le territoire. Les postes sont regroupés sur une base territoriale appelée district qui permet de répondre aux besoins particuliers de la population de toutes les régions du Québec. La Sûreté du Québec compte dix districts dont la liste est présentée à l'annexe 2. Chaque district regroupe un certain nombre de postes de tailles différentes.

Niveau régional : le district et les plateformes de services

Chaque district possède un quartier général (QG) qui assure la coordination des activités policières sur son territoire. Afin de remplir adéquatement leur mandat, les districts font appel aux services offerts par l'une des cinq plateformes. Celles-ci constituent des points de service communs à un, deux ou trois districts, que ce

soit en matière d'enquêtes ou de services administratifs. Ces dernières ont été constituées dans la foulée de la transformation organisationnelle qui est en cours à la Sûreté du Québec depuis avril 2009.

Les cinq plateformes ont été délimitées de la façon suivante :

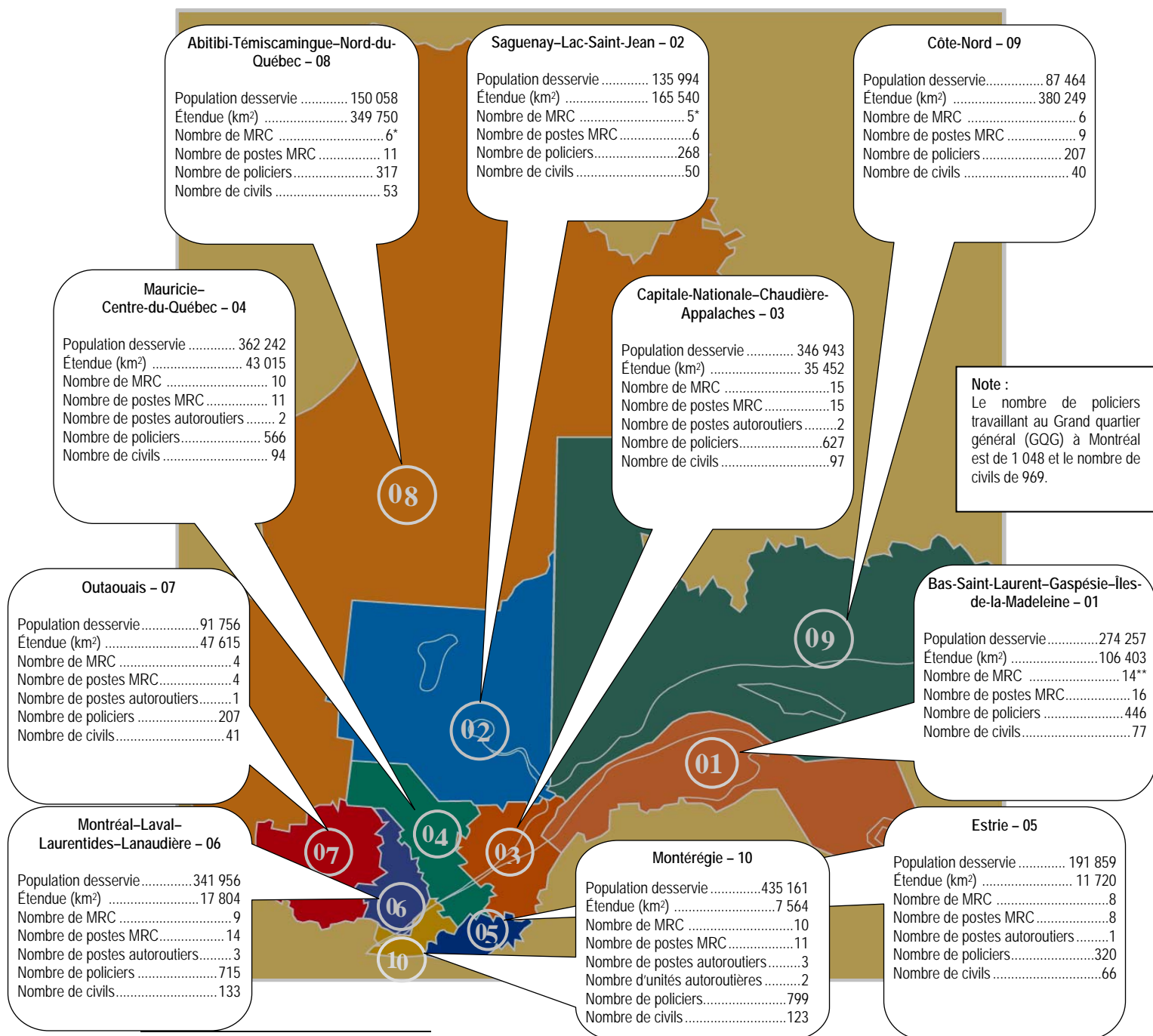
- Plateforme Est : districts du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (District 01) et de la Côte-Nord (District 09)
- Plateforme Centre-Est : districts du Saguenay–Lac-Saint-Jean (District 02) et de la Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches (District 03)
- Plateforme Centre : districts de la Mauricie–Centre-du-Québec (District 04) et de l'Estrie (District 05)
- Plateforme Ouest : districts de Montréal–Laval–Laurentides–Lanaudière (District 06), de l'Outaouais (District 07) et de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec (District 08)
- Plateforme Centre-Ouest : district de la Montérégie (District 10)

La carte de la page suivante donne une vue d'ensemble des districts : la disposition géographique, la population desservie, l'étendue du territoire, le nombre de MRC, le nombre de postes MRC, le nombre de postes autoroutiers, le nombre d'unités autoroutières ainsi que la répartition des effectifs.

Niveau national : le Grand quartier général (GQG)

Les services nationaux sont en grande partie regroupés au GQG, situé à Montréal, et au QG de Québec. Ainsi, le GQG coordonne les districts, gère les services spécialisés et les services de soutien, notamment ceux qui collaborent à la réalisation d'enquêtes criminelles, ainsi que les mesures d'urgence. Le GQG administre également les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles et prend en charge la plupart des projets de développement organisationnel.

PROFIL DES DISTRICTS AU 31 MARS 2011²

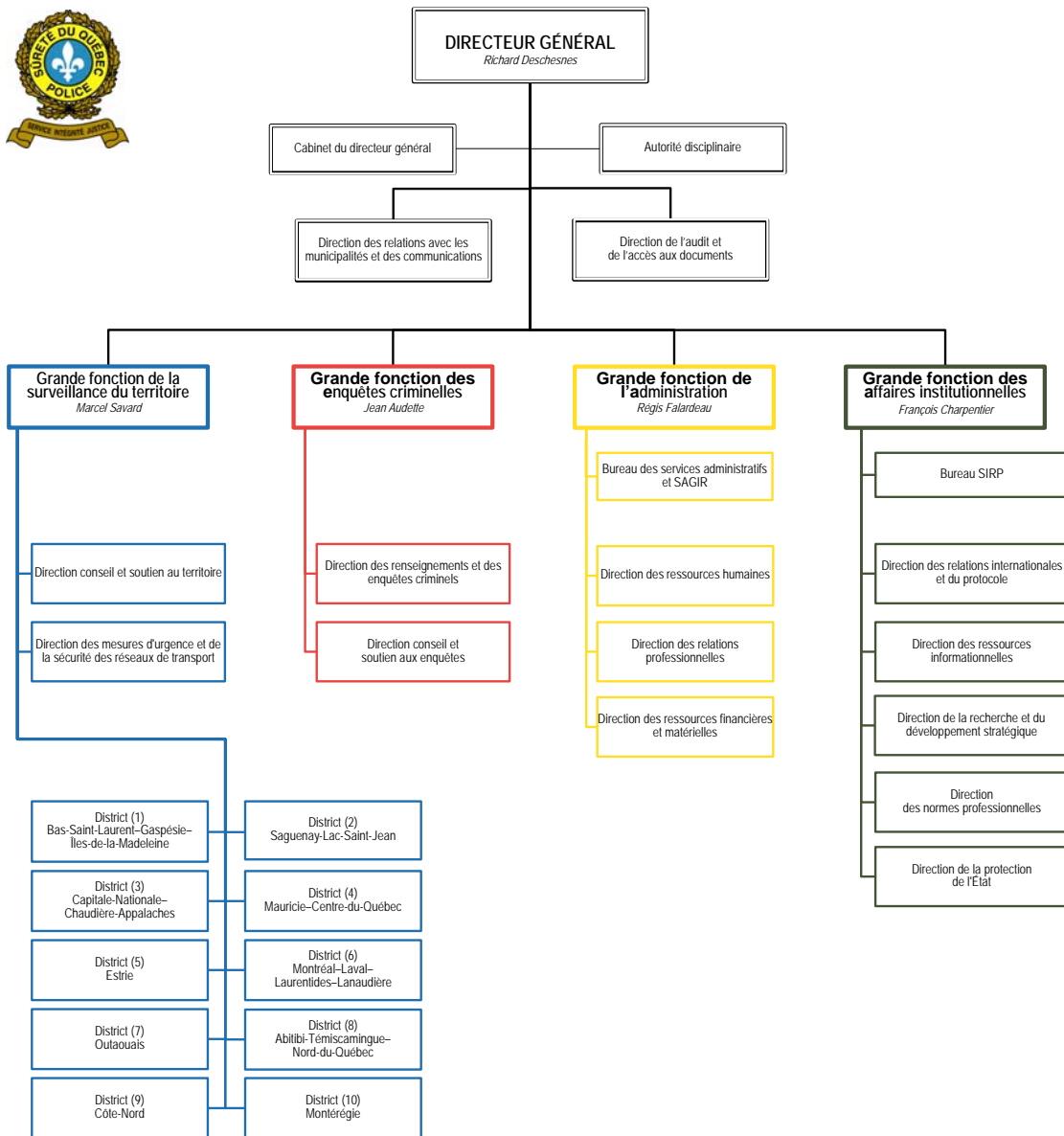


² Les données sur l'étendue du territoire (version du 4 avril 2011) proviennent du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF). L'étendue inclut les territoires non organisés, mais exclut les territoires autochtones et les territoires des corps de police municipaux ou autochtones. Ces données varient de celles de l'an dernier en raison d'une révision de la méthode de calcul et d'une mise à jour des couches géométriques par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT). Les données sur la population proviennent du MAMROT. La population desservie inclut les territoires non organisés, mais exclut les territoires autochtones.

* Le territoire de la Jamésie est comptabilisé à la fois dans le district du Saguenay-Lac-Saint-Jean et dans celui de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec, mais ne compte que pour un seul territoire desservi (le nombre total de territoires desservis se situe donc à 86).

** Une erreur s'est glissée dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* : 14 MRC sont desservies par la Sûreté dans le district du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

ORGANIGRAMME DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AU 31 MARS 2011



1.3 CONTEXTE ET ENJEUX

Pour accomplir efficacement sa mission, la Sûreté du Québec doit tenir compte de l'évolution des grandes tendances de la société de même que de l'évolution des besoins de la population à l'égard des services policiers. Les éléments présentés succinctement dans cette section s'influencent mutuellement en plus d'être importants en eux-mêmes.

Contexte

Les changements démographiques

Les tendances démographiques incluent notamment le vieillissement global de la population québécoise ainsi que l'augmentation des flux migratoires et du nombre de jeunes issus des communautés culturelles. En milieu urbain, la population est toujours en hausse, et ce, aux dépens d'autres régions qui verront leur poids démographique diminuer. Il y a en effet plus de gens qui partent que de nouveaux arrivants; une situation qui pourrait perdurer au moins jusqu'en 2026³.

Cet état de fait pose des défis aux organisations quant à la disponibilité de la main-d'œuvre, à la transmission des connaissances et à l'importance d'intégrer les immigrants dans les milieux de travail. En matière de sécurité, les organisations devront s'adapter aux préoccupations des aînés et aux particularités qu'engendrent l'urbanisation et l'immigration.

Les réalités municipales

Depuis les années 2000, les structures municipales sont de plus en plus sollicitées dans la croissance économique et sociale du Québec et les élus municipaux se voient attribuer des responsabilités et des pouvoirs supplémentaires pour assurer le développement durable des villes et des villages⁴. Dans cette foulée, les citoyens et leurs représentants municipaux demandent que les réalités locales et régionales soient prises en compte quand vient le temps d'établir les priorités en sécurité publique.

Dans un autre ordre d'idées, par ses échanges avec les citoyens et leurs représentants et grâce à l'information recueillie à la suite de différents sondages organisationnels, la Sûreté du Québec constate que la population souhaite une plus grande visibilité des services policiers sur son territoire.

Le développement technologique

Le développement de nouvelles technologies de l'information, dont Internet et les médias sociaux, constitue autant d'occasions favorables que de menaces pour les relations entre les citoyens, qu'elles soient de nature interpersonnelle, informationnelle ou transactionnelle. Au cours des dernières années, les développements technologiques ont profité tant aux organisations criminelles qu'à la police.

La sécurité des réseaux de transport

La surveillance des réseaux routier et récréotouristique ainsi que la prévention des excès de vitesse et de la conduite avec facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue sont des préoccupations importantes pour les citoyens, de même que la sécurité du transport scolaire et des zones scolaires. Le bilan routier, notamment chez les jeunes, est également une source de préoccupation pour la population, le gouvernement et les médias.

L'évolution de la criminalité

Les types d'activités criminelles se modifient constamment. Au Québec et au Canada, la criminalité a été marquée ces dernières années par l'évolution du crime organisé sous toutes ses formes, de la cybercriminalité, de la criminalité économique et fiscale ainsi que du vol d'identité. Les criminels et les réseaux qu'ils utilisent s'élargissent et se complexifient constamment.

³ Source : Institut de la statistique du Québec, *Si la tendance se maintient... Perspectives démographiques, Québec et régions 2001-2051* (2004), pages 15 et 16.

⁴ Source : Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT), *La réforme de l'organisation municipale au Québec : bilan et contexte* (2002), page 12.

Le terrorisme est également une source de préoccupation importante chez les gouvernements et les citoyens depuis quelques années. Bien que l'ampleur réelle de la menace soit difficile à jauger, les conséquences d'actes de terrorisme pourraient s'avérer très graves.

Les acteurs de la sécurité

Le nombre d'acteurs appelés à intervenir dans le domaine de la sécurité s'accroît. Parmi eux, mentionnons plus particulièrement les agences de sécurité privées qui œuvrent dans la prévention des crimes contre les entreprises et la protection des systèmes informatiques. Les autres organisations policières et certains organismes gouvernementaux, avec qui des stratégies de prévention et d'intervention sont mises au point, deviennent également des partenaires de plus en plus importants pour assurer la sécurité des citoyens du Québec. Ces derniers sont également appelés à contribuer à la sécurité, par exemple, en participant à la récolte de renseignements sur les méfaits et les actes criminels.

Le service aux citoyens et la gestion de la performance

De façon générale, les organisations publiques cherchent à atteindre une offre de services de qualité et une performance optimale. La qualité des services offerts aux citoyens de même que l'utilisation efficiente des ressources disponibles s'inscrivent dans un objectif de gestion responsable. Ces deux principes doivent également contribuer à renforcer la confiance des citoyens envers les institutions publiques de tous les paliers de gouvernement. Au Québec, la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01) place l'amélioration continue de la performance organisationnelle au cœur des préoccupations des ministères et organismes gouvernementaux.

Le développement durable

Le développement durable se trouve maintenant au centre de nombreux enjeux d'importance non seulement au Québec et au Canada, mais aussi à l'échelle de la planète. La mise en œuvre d'actions conformes aux principes de développement durable constitue à la fois une attente de la population et une obligation de gestion pour les organisations publiques.

Enjeux

De l'analyse de son environnement externe, la Sûreté du Québec retient trois grands enjeux pour le *Plan stratégique 2007-2012* :

1) Le positionnement dans un environnement en évolution

Des transformations économiques, sociales, environnementales et légales viennent continuellement modifier le visage de la police au Québec. Les façons de faire de la sécurité publique évoluent, l'interaction avec les citoyens et les partenaires se modifie, les réalités à considérer et à concilier sont multiples et les éléments dont il faut tenir compte sont de plus en plus nombreux. En tant qu'organisation vouée à la sécurité publique depuis 141 ans, la Sûreté du Québec doit être proactive et innovatrice afin de garantir la sécurité actuelle des citoyens et celle des générations futures.

2) La concentration des actions policières sur les principales préoccupations de sécurité publique

La sécurité est étroitement liée aux principaux enjeux de notre société, de même qu'aux priorités du gouvernement telles que la santé, l'éducation, l'environnement, le développement économique et le transport. Les champs d'action de la sécurité publique sont d'autant plus nombreux et diversifiés qu'ils visent à faire du Québec un milieu de vie sécuritaire.

Afin d'assurer la sécurité de la population sur son territoire, la Sûreté du Québec doit optimiser l'utilisation de ses ressources pour remplir efficacement sa mission et faire en sorte que ses interventions policières contribuent au bien-être des citoyens et à la qualité de vie au Québec.

3) L'amélioration organisationnelle dans un contexte de modernisation de l'État

L'amélioration de la qualité des services est une préoccupation majeure pour la Sûreté du Québec. Le respect des exigences gouvernementales en matière d'offre de services publics de qualité est à la base d'une organisation performante. La réponse aux besoins de nos clientèles, la planification de la

main-d'œuvre et la consolidation de l'expertise représentent quelques-uns des défis auxquels la Sûreté du Québec doit faire face dans l'instauration d'une gestion axée sur les résultats.

1.4 FAITS SAILLANTS

Le plan stratégique de la Sûreté du Québec est résolument tourné vers les citoyens. Au cours des dernières années, la Sûreté s'est donné des moyens pour évaluer la satisfaction de ses clientèles et faire un suivi des effets de ses interventions. Voici les principales mesures d'impacts pour l'année 2010-2011 :

Satisfaction de la clientèle et prestation de services :

- ▶ l'indice de satisfaction globale de la clientèle se situe à 7,9 sur 10. Ce résultat est intéressant étant donné que l'échantillon de ce sondage est constitué en partie de citoyens interceptés par un policier (le détail de cette information se trouve à la section 2.1 et à la section 2.4, sous l'objectif 2.2);
- ▶ la Sûreté a renouvelé une entente de services auprès d'une MRC, portant ainsi le total des ententes signées à 85 sur 86 (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 3.1).

Bilan routier :

- ▶ le nombre de collisions avec dommages corporels (total des collisions mortelles et avec blessés) a augmenté de 9,2 % en 2010-2011, comparativement à 2009-2010. Cette hausse est attribuable aux collisions avec blessés. Cependant, en travaillant de concert avec ses partenaires et conformément à son *Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière*, la Sûreté a contribué, depuis quatre ans, à l'amélioration globale du bilan routier, qui indique une diminution de 2,9 % des collisions avec dommages corporels (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.6);
- ▶ le nombre de collisions mortelles sur le réseau routier en 2010-2011 (305) a diminué de 13,6 % comparativement à 2009-2010 (353), et de 34,4 % comparativement à 2006-2007 (465) (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.6).

2. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2010-2011

2.1 RÉALISATIONS RELATIVES À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET À D'AUTRES PRÉOCCUPATIONS À L'ÉGARD DES CLIENTÈLES

La *Déclaration de services aux citoyens* (DSC) a été rendue publique en mai 2001 et mise à jour en juin 2007. En plus d'informer la population sur la mission, la vision, les valeurs, les services offerts et les moyens de joindre la Sûreté du Québec, elle présente les engagements quant à la façon de rendre les services à la population.

Le taux de satisfaction de la clientèle permet de mesurer les effets liés aux engagements énoncés dans la DSC ainsi que la réponse aux attentes et aux besoins des citoyens. Les moyens mis en place pour favoriser l'amélioration continue des services visent à maintenir ou à augmenter le taux de satisfaction.

La Sûreté du Québec a eu recours à la firme privée *Léger Marketing* pour réaliser un sondage auprès de citoyens ayant eu un contact avec l'un de ses membres. Ce sondage mesure la satisfaction des répondants au sujet de ce contact et leur niveau de confiance envers l'organisation.

Contrairement aux années passées, il n'y a pas eu de sondage mesurant le sentiment de sécurité des citoyens qui demeurent sur le territoire desservi par la Sûreté pour l'année 2010-2011. Le prochain sondage est prévu pour 2011-2012. Les résultats des années précédentes étant demeurés relativement stables, la réalisation du sondage sur une base annuelle a été jugée moins pertinente.

Mesure de la satisfaction de la clientèle

La présente section porte sur les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage visait, d'une part, à établir dans quelle mesure les engagements de qualité énoncés dans la DSC (des services accessibles, rapides, courtois, attentifs et professionnels) ont été tenus. D'autre part, le sondage portait sur certains énoncés concernant le niveau de confiance des répondants à l'égard de la Sûreté du Québec. Les entrevues ont été réalisées par téléphone du 22 mars au 9 mai 2011 auprès de 2 500 personnes. La marge d'erreur est de $\pm 1,96\%$, 19 fois sur 20.

Description de l'échantillon du sondage sur la satisfaction de la clientèle

Les participants au sondage sur la satisfaction de la clientèle se répartissent en deux catégories :

- ▶ les citoyens ayant pris contact avec un membre de la Sûreté (services demandés par le client);
- ▶ les citoyens ayant été interpellés par un membre de la Sûreté (services initiés par la Sûreté).

Les deux tableaux suivants présentent le motif de la communication ou de l'intervention policière de façon plus détaillée (les pourcentages sont arrondis à l'unité près). La proportion de répondants interpellés par la Sûreté est similaire à 2009-2010 et 2008-2009 (entre 38 % et 40 % des répondants).

Tableau 1 : Répartition des répondants ayant pris contact avec un membre de la Sûreté du Québec

MOTIF DU CONTACT	COMMUNICATION N = 1 555
UNE DEMANDE D'INTERVENTION : VOL, AGRESSION, MENACES, ETC.	41 %
UN SIGNALEMENT OU UNE PLAINTÉ : DÉCLENCHÉMENT D'UN SYSTÈME D'ALARME, PROBLÈME DE VOISINAGE, CONFLIT FAMILIAL, VANDALISME, ETC.	27 %
UNE DEMANDE DE SERVICE OU DE RENSEIGNEMENT	17 %
UNE DEMANDE D'ASSISTANCE : SANTÉ, SÉCURITÉ, FUGUE, DISPARITION, ETC.	14 %

Tableau 2 : Répartition des répondants ayant été interpellés par un membre de la Sûreté du Québec

MOTIF DE L'INTERVENTION POLICIÈRE	INTERVENTION POLICIÈRE N = 945
UNE INFRACTION OU UNE VÉRIFICATION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE (ROUTE, PLAN D'EAU, SENTIER RÉCRÉOTOURISTIQUE)	79 %
UNE ENQUÊTE, UNE ASSIGNATION OU UN SUIVI DE DOSSIER	9 %
UNE AUTRE RAISON	13 %

Dans les tableaux 3 à 7, l'indice de satisfaction de même que l'indice de confiance correspondent à la cote moyenne sur 10 accordée à l'énoncé lors du sondage.

Le tableau 3 fait état de l'indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité des services offerts par le personnel de la Sûreté du Québec. Cet indice est ensuite scindé afin de distinguer la satisfaction de la clientèle pour le service offert selon qu'il s'agit d'une communication avec la Sûreté (tableau 4) ou d'une intervention policière (tableau 5).

Tableau 3 : Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert⁵

INDICATEUR	2010-2011		2009-2010	2008-2009
	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	RÉSULTAT
INDICE DE SATISFACTION GLOBALE	7,93	8,0	7,78	7,93

Tableau 4 : Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel lors d'une communication avec la Sûreté du Québec⁶

INDICATEUR	2010-2011		2009-2010	2008-2009
	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	RÉSULTAT
INDICE DE SATISFACTION GLOBALE	8,26	s. o.	8,14	8,33

Le moyen le plus utilisé pour joindre la Sûreté du Québec est le téléphone (82 % des cas). Le second moyen le plus utilisé est une communication en personne à un bureau de la Sûreté (14 % des cas).

⁵ Le détail de cet indice se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.2.

⁶ Tous les moyens de communication ont été inclus dans l'indice.

Tableau 5 : Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel lors d'une intervention policière

INDICATEUR	2010-2011		2009-2010	2008-2009
	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	RÉSULTAT
INDICE DE SATISFACTION GLOBALE	7,38	s. o.	7,25	7,38

Tableau 6 : Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel pour chaque engagement de qualité et selon les critères de service

ENGAGEMENT	CRITÈRE DE SERVICE	2010-2011	2009-2010	2008-2009
		RÉSULTAT	RÉSULTAT	RÉSULTAT
SERVICE ACCESSIBLE ET RAPIDE	Accessibilité ⁷	9,02	8,73	8,96
	Rapidité et empressement	8,36	8,46	8,38
SERVICE COURTOIS ET ATTENTIF	Simplicité et clarté	8,84	8,72	8,85
	Respect et courtoisie	9,00	8,95	9,05
	Écoute et attention personnalisées	8,43	8,33	8,46
	Traitement juste et équitable	8,90	8,85	8,87
SERVICE PROFESSIONNEL	Fiabilité	8,61	8,54	8,58
	Confidentialité	8,83	8,68	8,84
	Suivi des dossiers	8,12	8,41	8,06 ⁸

Les critères de service les plus satisfaisants sont : « l'accessibilité » (9,02), « le respect et la courtoisie » (9,00) ainsi que « le traitement juste et équitable » (8,90).

À l'énoncé « L'intervention du policier de la Sûreté du Québec a eu des conséquences positives sur ma propre sécurité et sur la sécurité de la population », la clientèle donne la note de 6,64 sur 10, en baisse comparativement à 2009-2010 (note de 6,75). La note octroyée par les répondants interpellés par un policier de la Sûreté à l'affirmation « Dans l'ensemble, l'intervention du policier m'a permis de mieux comprendre les raisons des interventions de la Sûreté du Québec » connaît également une légère baisse par rapport à 2009-2010 (6,83), avec une note de 6,67 en 2010-2011.

⁷ Ce critère s'applique uniquement à la catégorie des répondants qui ont pris contact avec un membre de la Sûreté.

⁸ Ce résultat ne comprend que la catégorie des répondants qui ont pris contact avec un membre de la Sûreté.

Indice de confiance

Tableau 7 : Indice de confiance de la population à l'égard de la Sûreté du Québec

INDICATEUR	2010-2011		2009-2010	2008-2009
	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	RÉSULTAT
INDICE DE CONFIANCE	7,55	s. o.	7,50	7,57

La note pour la confiance envers la Sûreté du Québec est de 7,55. La confiance est plus élevée chez les personnes ayant contacté la Sûreté (7,70 sur 10) que chez les personnes interpellées par celle-ci (7,30 sur 10).

2.2 BESOINS DES CITOYENS EN MATIÈRE DE SERVICES POLICIERS

Depuis plusieurs années, la Sûreté du Québec offre ses services en suivant le modèle de « police de proximité » axé sur la qualité des services. Soucieuse de bien desservir la population des MRC, elle s'est engagée à fournir des services policiers de base qui répondent aux attentes des citoyens et des élus municipaux et qui tiennent compte de la spécificité de chaque MRC. C'est ainsi que sa participation aux CSP permet à la Sûreté de travailler de concert avec les élus et divers intervenants locaux et régionaux pour assurer aux citoyens un milieu de vie sécuritaire.

Les élus, qui sont membres du CSP, représentent les citoyens et, par le fait même, traduisent leurs besoins et leurs préoccupations. Ils déterminent avec les policiers les priorités et les moyens dont dispose la communauté pour répondre à ces besoins. Les priorités ainsi déterminées font alors l'objet d'une planification annuelle et sont gérées à l'aide du Plan d'activité régional et local, un outil de gestion utilisé par les postes et les districts de la Sûreté.

2.3 PLAN D'ACTION 2010-2011 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Sûreté du Québec a rendu public son second plan d'action à l'égard des personnes handicapées en mai 2010, reprenant les principaux objectifs du plan 2009-2010. Ce plan a pour but de réduire progressivement, voire d'éliminer les obstacles ou les contraintes pouvant limiter ou compromettre l'intégration sociale ou professionnelle des personnes handicapées. Il met en place un mécanisme de communication et d'interaction de la Sûreté avec ses employés, ses clients et l'ensemble des citoyens afin de recueillir leurs commentaires, suggestions ou critiques relativement à l'intégration des personnes handicapées. Le plan est constitué de cinq axes d'action, soit l'accessibilité des lieux, des services, de l'information, des emplois, ainsi que la réalisation et le suivi du plan d'action. Voici les principales réalisations de la période 2010-2011 en lien avec ces axes :

- ▶ présentation de six projets d'emploi aux répondants régionaux du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Ces projets d'emploi, d'une durée d'un an, permettent à des personnes handicapées d'acquérir une expérience de travail au sein de la Sûreté. Des six projets présentés en 2010-2011, trois ont été acceptés et seront financés par le PDEIPH;
- ▶ diffusion sur l'intranet de la Sûreté de l'aide-mémoire sur les interventions faites auprès des individus souffrant de troubles de santé mentale, de déficience intellectuelle ou d'un trouble envahissant du comportement;
- ▶ promotion de la formation de la Sûreté sur l'intervention policière auprès d'une clientèle vivant un trouble de santé mentale. Cette formation est offerte sur demande;
- ▶ Diffusion de deux communiqués et d'un bulletin de sensibilisation auprès du personnel et des gestionnaires.

2.4 RÉALISATIONS RELATIVES AU PLAN STRATÉGIQUE 2007-2012 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2010-2011⁹

Directement liées aux enjeux et aux défis qui touchent la Sûreté du Québec, les trois grandes orientations mises de l'avant dans le *Plan stratégique 2007-2012* sont les suivantes :

Orientation 1 : Offrir des services adaptés aux besoins de la population et à l'évolution des phénomènes et des tendances de la société

Orientation 2 : Renforcer le sentiment de sécurité de la population

Orientation 3 : Améliorer, de façon continue, la performance institutionnelle et la qualité des services

La Sûreté du Québec s'est également fixé 13 objectifs stratégiques accompagnés de cibles à atteindre. Ces cibles sont en lien avec les indicateurs établis pour mesurer les résultats; elles sont chiffrées et mises à jour annuellement pour permettre de dégager des tendances. La présente section fait état de la performance de la Sûreté du Québec pour l'année 2010-2011 relativement aux objectifs prévus dans le *Plan stratégique 2007-2012*.

⁹ Le plan annuel de gestion des dépenses de la Sûreté du Québec est transmis chaque année au ministère de la Sécurité publique (MSP) au mois de février. Le Ministère intègre l'information à son plan ministériel annuel de gestion des dépenses qui est ensuite déposé au Secrétariat du Conseil du trésor par le ministre de la Sécurité publique.

ORIENTATION 1

Offrir des services adaptés aux besoins de la population et à l'évolution des phénomènes et des tendances de la société

En matière de sécurité publique, la Sûreté du Québec propose une offre de services élaborée en fonction des priorités des citoyens, des élus et de l'État, et ce, tout en tenant compte des préoccupations sociales.

AXE D'INTERVENTION : IMPLICATION DES CITOYENS ET DES PARTENAIRES

Objectif 1.1

Impliquer les citoyens et la collectivité dans le maintien de la sécurité dans leur milieu de vie

La Sûreté du Québec mise sur le partage de l'information et la prévention du crime de même que sur le rapprochement avec les clientèles pour susciter l'engagement des citoyens. Afin d'apprécier l'atteinte de cet objectif, la Sûreté s'est donné les trois indicateurs stratégiques suivants : le nombre d'activités dans lesquelles les citoyens ou les regroupements de citoyens peuvent s'impliquer, le taux d'appels provenant des citoyens à la Centrale d'information criminelle (CIC) ainsi que le taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement à Info-Crime.

Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012) annuelle (2010-2011)		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
		2010-2011	2009-2010	
Augmenter le nombre d'activités dans lesquelles les citoyens ou les regroupements de citoyens peuvent s'impliquer	Réaliser 100 % de l'inventaire des approches stratégiques en résolution de problème (ASRP) dans lesquelles les citoyens ou la collectivité se sont impliqués	Inventaire réalisé	Inventaire réalisé	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Augmenter de 10 % le taux d'appels provenant des citoyens ¹⁰ à la Centrale d'information criminelle (par rapport au résultat 2006-2007 de 48 %)	Augmenter de 8 % le taux d'appels provenant des citoyens comparativement à 2006-2007	Taux d'appels provenant des citoyens : 79 % (↑ 31 % par rapport à la cible stratégique)	Taux d'appels provenant des citoyens : 87 % (↑ 39 % par rapport à la cible stratégique)	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Augmenter de 5 % ¹¹ le taux de dossiers qui ont été ouverts à la suite d'un signalement à Info-Crime ¹² (par rapport au résultat 2006-2007 de 17 %)	Augmenter le taux de dossiers ouverts de 3 % comparativement à 2009	Taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement : 23 %	Taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement : 23 % (↑ 5 % par rapport à la cible stratégique)	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

¹⁰ La formule pour calculer cet indicateur est la suivante : nombre d'appels provenant des citoyens/nombre total d'appels.

¹¹ Les cibles et les indicateurs diffèrent de ceux présentés dans le *Plan stratégique 2007-2012* de la Sûreté du Québec.

¹² Les données relatives à Info-Crime sont compilées selon le calendrier civil (de janvier à décembre).

Explications des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE D'ACTIVITÉS DANS LESQUELLES LES CITOYENS OU LES REGROUPEMENTS DE CITOYENS PEUVENT S'IMPLIQUER

Les approches stratégiques en résolution de problèmes (ASRP) aident à cerner les problèmes locaux de sécurité publique et à mettre en place des solutions concrètes et durables de concert avec la population. Par cette approche, la Sûreté du Québec associe les policiers et plusieurs partenaires d'une MRC afin d'améliorer la qualité de vie, chacun y contribuant dans la mesure de ses compétences, de ses capacités et de ses ressources. Étant donné le nombre important d'activités auxquelles participent les citoyens dans les postes MRC, une méthodologie pour la collecte et la compilation des données a été établie. Depuis 2009-2010, la Sûreté peut ainsi répertorier les ASRP mises en application dans les différents districts.

En 2010-2011, 122 ASRP ont été réalisées dans les districts.

À titre d'exemple, le poste de la ville de Shawinigan a réalisé un projet de concert avec la municipalité afin de contrer les problèmes d'indécence dans le parc des Chutes. Cette situation était connue de la communauté et perdurait depuis quelques années. Les citoyens ont participé à la recherche de solutions et à la mise en place de mesures préventives. Des arrestations ont été faites et le problème a été réglé. Les élus ont manifesté leur satisfaction et aucune nouvelle plainte n'a été reçue depuis la mise en application de l'ASRP, qui a permis de redonner aux citoyens un parc où il fait bon vivre.

INDICATEUR : TAUX D'APPELS PROVENANT DES CITOYENS À LA CENTRALE D'INFORMATION CRIMINELLE (CIC)

Principale porte d'entrée de l'information criminelle pour la Sûreté du Québec, la CIC encourage les citoyens et la collectivité à contribuer au maintien de la sécurité dans leur milieu de vie. La CIC fonctionne 24 heures par jour, sept jours par semaine. Elle reçoit et traite les appels des citoyens ainsi que les courriels qu'ils envoient à la centrale et sur le site « Les 10 criminels les plus recherchés du Québec ». Elle répond aussi aux appels sur les dossiers non résolus qui ont une visibilité médiatique (émissions télévisées comme « Qui a tué? », « Recherché », etc.).

Comme la CIC reçoit des appels sur un large éventail de sujets, seules les communications ayant donné lieu à un rapport d'événement sont considérées. La baisse du nombre d'appels enregistrée par rapport à 2009-2010 est attribuable, en partie, au fait que les dossiers médiatisés ont été moins nombreux au cours de la dernière année. Ce type de dossier a toujours un impact à la hausse sur le nombre d'appels reçus.

INDICATEUR : TAUX DE DOSSIERS OUVERTS À LA SUITE D'UN SIGNALEMENT À INFO-CRIME

Info-Crime est un programme de signalement volontaire pour l'ensemble du Québec. Il vise à obtenir des informations des citoyens en leur garantissant l'anonymat. Si une demande est faite en ce sens, une prime peut être payée par Info-Crime Québec. De plus, ce programme mise sur le partenariat entre la communauté, les médias et les services policiers du Québec.

La Sûreté du Québec coordonne le programme pour tout le territoire, en collaboration avec les corps de police municipaux, la police militaire, les corps de police autochtones ainsi que divers autres partenaires gouvernementaux et privés. Il est donc impossible d'isoler les appels relevant de la Sûreté du Québec de ceux relevant des autres corps de police.

Grâce à la mention d'Info-Crime dans les communiqués de presse en 2010, les partenaires de la communauté policière ont contribué à assurer la visibilité du programme.

Il est à noter que la Ville de Montréal gère son propre programme, Info-Crime Montréal, coordonné par son service de police.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Au cours de l'année 2010-2011, le site « Les 10 criminels les plus recherchés du Québec » a reçu la visite de 116 702 internautes et contribué à l'arrestation de deux criminels. Depuis sa création en juin 2006, vingt criminels dont l'avis de recherche a été affiché sur le site ont été arrêtés grâce à la collaboration du public et des partenaires du projet.

Objectif 1.2

Accroître nos partenariats dans la recherche et la mise en œuvre de solutions en matière de sécurité publique

Les problématiques de sécurité publique sont nombreuses et les facteurs à considérer pour les résoudre, de plus en plus complexes. Pour améliorer l'efficacité de ses interventions, la Sûreté du Québec cherche à s'adjoindre des partenaires compétents en différentes matières.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2010-2011)	2010-2011	2009-2010	
Démontrer la plus-value du partenariat dans la mise en œuvre de solutions à des problématiques de sécurité publique	Recensement et analyse d'un échantillon de partenariats conclus entre la Sûreté et un collaborateur régional	Analyse et inventaire réalisés	1 projet pilote sur la sécurité routière évalué en partenariat	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explications des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE DE SOLUTIONS MISES EN ŒUVRE À L'AIDE DU PARTENARIAT DANS DES PROBLÉMATIQUES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

Inventaire

Le partenariat représente une plus-value dans la recherche de solutions en matière de sécurité publique. Au 31 mars 2011, on compte un total de 938 partenariats se rapportant à des préoccupations qui ont un lien avec les activités de la Sûreté. Parmi celles-ci se trouvent la sécurité des réseaux de transport, les problématiques jeunesse et la prévention chez les jeunes, la violence conjugale, la prévention du suicide, la santé mentale, la toxicomanie et la lutte contre la drogue.

Parmi ces partenariats, 115 ont été conclus ou renouvelés avec différents clubs d'utilisateurs de véhicules récréotouristiques (quad, motoneige et embarcation nautique), démontrant ainsi le souci de la Sûreté de fournir un encadrement sécuritaire pour la pratique de telles activités.

Plus-value du partenariat dans la mise en œuvre de solutions à des problématiques de sécurité publique

Que ce soit dans l'établissement de nouveaux partenariats ou dans le maintien de ceux qui sont déjà établis, la Sûreté collabore étroitement avec ses partenaires. Le rôle principal de la Sûreté dans les partenariats auxquels elle prend part se définit comme un rôle-conseil, qui sert autant à proposer des orientations qu'à influencer la prise de décision. Les policiers siègent à de nombreuses tables de concertation où l'on traite de problématiques sur lesquelles ils sont régulièrement appelés à intervenir et leur apport est essentiel à la recherche de solutions.

Outre ce rôle-conseil, la Sûreté est parfois appelée à agir à titre de maître d'œuvre du partenariat. Dans l'ensemble des problématiques qui concernent la sécurité publique, on peut affirmer que la Sûreté joue un

rôle de premier plan dans la mise en œuvre des solutions, et ce, en engageant ses propres ressources tout en favorisant la collaboration de ses partenaires.

Le *Rapport d'activités 2010-2011* de la Sûreté du Québec donne quelques exemples de ces partenariats.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Partenariats avec d'autres organisations policières

Le long de la frontière canado-américaine, la Sûreté du Québec dessert 14 MRC dont la vie économique et culturelle est marquée par la proximité avec les États-Unis et qui vivent des situations relatives à la sécurité publique grandement influencées par la présence de la frontière. Pour lutter contre la criminalité commune aux deux pays et donner le meilleur service possible aux citoyens québécois, la Sûreté du Québec construit des partenariats et des alliances durables avec ses homologues américains. Par exemple, c'est elle qui a organisé une première patrouille en motoneige en collaboration avec les agences de sécurité publique du Maine.

Parallèlement à cette initiative, la Sûreté participe au projet « Concept » en collaboration avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et l'Agence des services frontaliers du Canada. Ce projet pilote, qui a débuté en septembre 2010 pour renforcer la sécurité le long de la frontière canado-américaine, doit permettre d'évaluer l'impact d'une présence policière en uniforme entre les différents ports d'entrée du Canada au Québec.

**AXE D'INTERVENTION :
CONSIDÉRATION DES PARTICULARITÉS DES RÉGIONS ET DES RESSOURCES**

Objectif 1.3

S'assurer que les projets institutionnels sont adaptés aux réalités locales et régionales

La Sûreté du Québec offre des services généraux dans 86 MRC qui représentent autant de réalités à évaluer et à concilier lorsque vient le moment de mettre en œuvre des projets majeurs. Dans ce contexte, elle doit considérer les effets et les impacts de ses projets sur la population desservie et les adapter de façon à ce que les particularités de chacune des régions soient respectées.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2010-2011)	2010-2011	2009-2010	
S'assurer que les projets institutionnels proposés ont été évalués en fonction des réalités locales et régionales	Cible abandonnée : Cette cible stratégique a été intégrée à la suivante.			
Démontrer que la mise en œuvre des projets institutionnels prend en compte les réalités locales et régionales	Poursuivre la mise en œuvre de projets institutionnels qui tiennent compte des réalités locales et régionales	Poursuite de 2 projets institutionnels qui tiennent compte des réalités locales et régionales	2 projets institutionnels tiennent compte des réalités locales et régionales	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explications des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE DE PROJETS INSTITUTIONNELS QUI INTÈGRENT LES RÉALITÉS LOCALES ET RÉGIONALES

Transformation organisationnelle

En avril 2009, la Sûreté du Québec entreprenait une transformation de sa structure organisationnelle et de ses façons de faire afin de relever avec succès les défis actuels et futurs de la desserte policière. Ce grand projet organisationnel, qui se poursuivra encore quelques années, met en place les conditions gagnantes pour une Sûreté présente en région et plus près des citoyens.

Au cours de la dernière année, la Sûreté a poursuivi ses travaux de restructuration destinés à mettre en application les cinq décisions à la base de la transformation organisationnelle. Ces décisions visent à une meilleure organisation des services et témoignent du travail de la Sûreté pour les adapter aux réalités locales et régionales afin de se rapprocher de sa clientèle. De façon à doter les régions de ressources additionnelles, un déploiement stratégique des effectifs a ainsi été entrepris. Les deux prochaines années seront donc sous le signe du redéploiement des ressources en région, notamment celles des services d'enquêtes, de l'administration et certaines associées aux mesures d'urgence. Au total, quelque 400 effectifs, civils et policiers, seront touchés par ce mouvement vers les régions. D'autres renseignements sur la transformation organisationnelle sont présentés aux objectifs 3.1 et 3.3.

Projet d'intégration et d'échange de renseignements en fonction des préoccupations locales et régionales

Le développement d'un projet pilote concernant les normes et standards de la police de proximité s'inscrit aussi dans la démarche entreprise par la Sûreté pour s'assurer de tenir compte des réalités locales et régionales dans la planification de ses interventions.

L'objectif du projet pilote est de développer un processus d'analyse de la criminalité qui est basé sur la collaboration des directeurs de poste et des analystes en renseignements criminels de la Sûreté du Québec et de favoriser l'échange de renseignements. Cette année, il a été implanté dans tout le district du Saguenay–Lac-Saint-Jean et dans deux postes du district de la Montérégie. Le projet s'échelonne sur une période de six mois. Des recommandations seront ensuite présentées sur l'application du processus d'analyse de la criminalité à l'ensemble de la Sûreté.

Objectif 1.4

Mettre en œuvre des principes de développement durable

La Sûreté du Québec se soucie de répondre aux besoins actuels des citoyens sans compromettre sa capacité de satisfaire les besoins des générations futures. En effet, elle souhaite devenir une organisation socialement et écologiquement responsable et elle le démontre en respectant les obligations et les principes prescrits par la *Loi sur le développement durable* (L.R.Q., c. D-8.1.1).

Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
annuelle (2010-2011)		2010-2011	2009-2010	
Cibler les principes de développement durable à mettre de l'avant dans nos activités	Cible atteinte			<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Sensibiliser 100 % des membres du personnel aux principes de développement durable	Cible alignée sur l'exigence gouvernementale			
	Au moment de l'élaboration du plan stratégique, la Sûreté du Québec s'était fixé comme objectif de sensibiliser 100 % des membres du personnel d'ici 2012. Toutefois, cette cible avait été fixée avant l'adoption du <i>Plan d'action de développement durable 2009-2013</i> . Ce plan comprend une cible gouvernementale obligatoire qui vise à sensibiliser 80 % du personnel d'ici avril 2011, dont 50 % ont une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités. La cible consistant à sensibiliser 100 % du personnel a donc été abandonnée afin que l'organisation s'aligne sur la cible gouvernementale. Les résultats se trouvent à la section 4.8.			
Augmenter le nombre d'actions réalisées en conformité avec les principes de développement durable	Mettre en œuvre le plan d'action de développement durable (PADD)	Poursuite de la stratégie de mise en œuvre du PADD	Stratégie de mise en œuvre du PADD débutée	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE D' ACTIONS RÉALISÉES EN CONFORMITÉ AVEC LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le plan d'action de développement durable de la Sûreté du Québec a été élaboré conformément à la *Loi sur le développement durable* (L.R.Q., c. D-8.1.1) sanctionnée en avril 2006. Les résultats concernant le PADD se trouvent à la section 4.8, Développement durable.

ORIENTATION 2

Renforcer le sentiment de sécurité de la population

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le *Plan stratégique 2007-2012* place le citoyen au centre de son intervention. Par conséquent, la Sûreté du Québec entend respecter les mandats qui lui sont confiés en livrant des résultats concrets qui auront des effets directs sur le sentiment de sécurité de la population.

La sécurité de la collectivité comporte plusieurs volets auxquels la Sûreté participe : visibilité, qualité des services, intégrité des institutions étatiques, sécurité dans le milieu de vie et sur les réseaux de transport.

AXE D'INTERVENTION : CONTRIBUTION À LA SÉCURITÉ DE LA COLLECTIVITÉ

Objectif 2.1

Maximiser notre visibilité, principalement dans les MRC et les territoires équivalant à une MRC

Le sentiment de sécurité des citoyens est grandement influencé par la visibilité de leur organisation policière. Cette visibilité est souvent associée à des éléments de l'activité policière plus facilement observables que d'autres, tels que la patrouille. Cependant, la présence d'une organisation policière ne saurait se limiter à de tels éléments; c'est pourquoi la Sûreté souhaite démontrer aux citoyens qu'elle est bien présente au cœur de la communauté, même dans ses activités moins visibles.

<i>Cibles liées aux indicateurs</i>		<i>Résultats</i>		<i>État de réalisation de la cible annuelle</i>
<i>stratégique (2007-2012)</i>	<i>annuelle (2010-2011)</i>	<i>2010-2011</i>	<i>2009-2010</i>	
Mettre en œuvre annuellement des projets institutionnels qui visent à maximiser notre visibilité dans les milieux de vie	Mettre en œuvre un projet institutionnel qui vise à maximiser la visibilité de la Sûreté dans les milieux de vie	2 projets en cours de réalisation	1 projet réalisé	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Augmenter le pourcentage de citoyens qui affirment que nous sommes visibles dans les MRC et les territoires équivalant à une MRC	Cible abandonnée : Les consultations sur le sentiment de sécurité et les mesures prises à cet égard ont clairement démontré que la visibilité n'était pas une variable mesurable, mais plutôt un aspect perceptuel qui influence le sentiment de sécurité. C'est pourquoi la Sûreté a abandonné l'idée de développer un instrument de mesure de la visibilité et décidé de se consacrer davantage à affiner les mesures portant sur le sentiment de sécurité chez les citoyens.			

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE DE PROJETS INSTITUTIONNELS MIS EN ŒUVRE QUI VISENT À MAXIMISER NOTRE VISIBILITÉ DANS LES MILIEUX DE VIE

Dans le but de maximiser sa visibilité dans les MRC, la Sûreté du Québec met actuellement sur pied une salle de presse virtuelle qui permettra aux journalistes de bénéficier en tout temps d'un accès aux nouvelles de l'organisation, que celles-ci concernent les opérations ou les activités communautaires. Un guide a été élaboré afin d'en faciliter l'utilisation et une formation suivra pour le public cible. L'année 2010-2011 a été consacrée aux tests et aux évaluations de système dans le but d'offrir l'application en 2011-2012.

D'autre part, la Sûreté travaille à revoir certaines activités associées à sa visibilité afin de démontrer aux citoyens qu'elle est bien présente au cœur de la communauté, autrement que par le seul volet patrouille policière. Pour ce faire, des travaux ont été entrepris au cours de la dernière année afin de revoir l'offre de services en prévention et de mieux l'adapter aux nouvelles réalités de la clientèle et de son milieu de vie.

Objectif 2.2

Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens et renforcer leur lien de confiance

Depuis plusieurs années, la Sûreté du Québec a à cœur de répondre aux besoins des citoyens en matière de services de sécurité publique et, par le fait même, d'offrir des services de qualité. Afin d'apprécier l'atteinte de cet objectif stratégique, la Sûreté du Québec s'est donné les trois indicateurs stratégiques suivants : l'indice de satisfaction des citoyens (sur l'ensemble du territoire et par district), le nombre de plaintes officielles reçues à l'égard des services rendus ainsi que le nombre de policiers envers lesquels une plainte a été retenue en déontologie.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2010-2011)	2010-2011	2009-2010	
Pour l'ensemble du territoire, maintenir annuellement un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services à un niveau supérieur ou égal à 8,0	Maintenir un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services à un niveau supérieur ou égal à 8,0	7,93	7,78	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Pour chacun des districts, maintenir annuellement un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services à un niveau supérieur ou égal à 8,0	10/10 districts avec un indice de satisfaction \geq 8,0	3/10 districts avec un indice de satisfaction \geq 8,0	3/10 districts avec un indice de satisfaction \geq 8,0	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Réduire le nombre de plaintes officielles reçues à l'égard des services que nous rendons	Établir une procédure de suivi des plaintes officielles reçues à l'égard des services que nous rendons	Travaux en cours	Création d'un comité intersectoriel	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Diminuer de 10 % le nombre de policiers ayant une <u>plainte retenue</u> en matière déontologique (par rapport au résultat de 186 policiers en 2006-2007)	Aucune ¹³	168 ¹⁴	256 ¹⁵	<input checked="" type="checkbox"/> Sera apprécié en 2012

¹³ Puisque des variations importantes apparaissent d'une année à l'autre et que, dans l'attente d'une décision du Commissaire à la déontologie policière, le résultat reste provisoire, il a été convenu de ne pas fixer de cible comme pour les deux années précédentes et d'apprécier la tendance sur cinq ans.

¹⁴ Le nombre de policiers envers lesquels une plainte a été retenue est de 168, le Commissaire à la déontologie policière n'ayant pas encore statué sur les plaintes concernant 114 policiers.

¹⁵ Le nombre de policiers envers lesquels une plainte a été retenue en 2009-2010 (186) s'est accru à 256, le Commissaire à la déontologie policière ayant statué sur les plaintes concernant 70 policiers.

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : INDICE DE SATISFACTION DES CITOYENS À L'ÉGARD DE NOS SERVICES

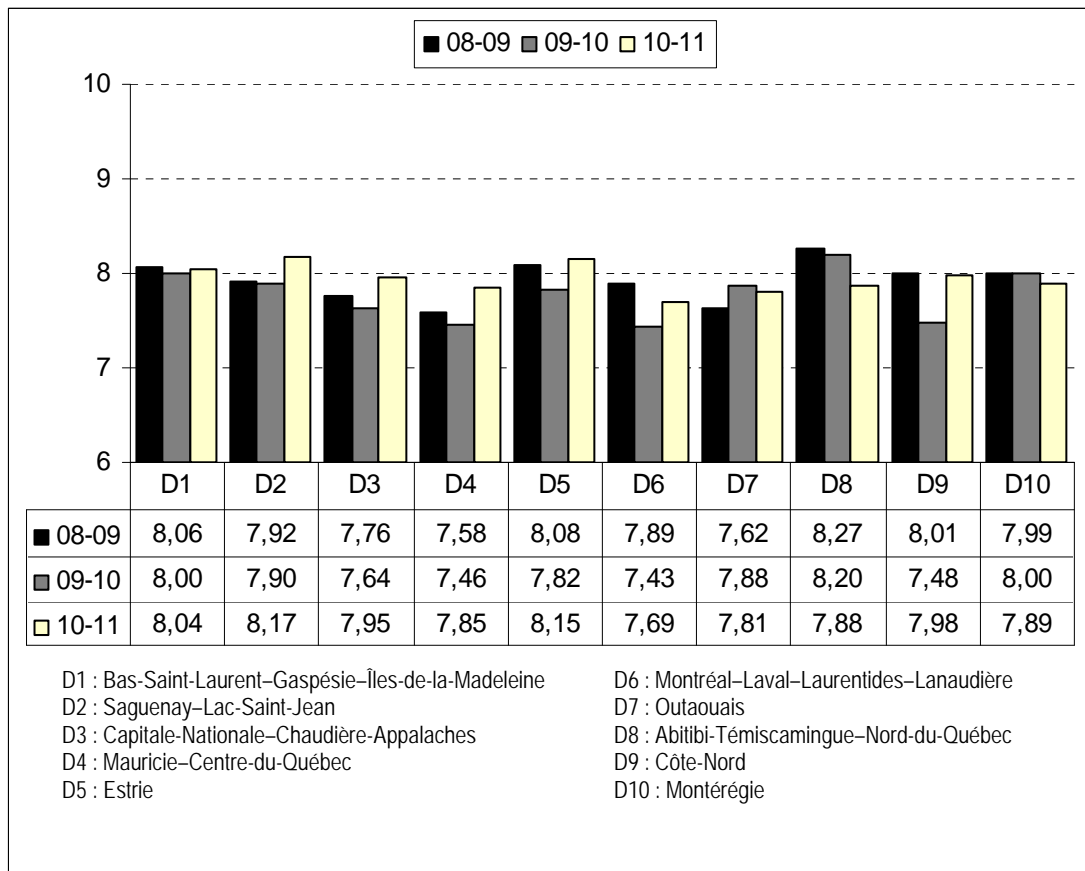
De manière à comparer les résultats d'une année à l'autre, le même outil de mesure a été utilisé pour mesurer l'indice de satisfaction des citoyens à l'égard de la Sûreté du Québec. L'indice est passé de 7,93 en 2008-2009 à 7,78 en 2009-2010, pour revenir à 7,93 en 2010-2011. Ce résultat est intéressant étant donné que l'échantillon retenu pour le sondage est constitué en partie de citoyens interceptés par un policier. La marge d'erreur est de $\pm 1,96\%$, 19 fois sur 20.

À la lumière des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle, deux leviers d'amélioration ont été retenus afin de mieux répondre à ses attentes. Premièrement, en s'appuyant sur les fondements de la police de proximité, notamment dans le domaine de la présence familière, l'activité de parrainage sera actualisée. Rappelons que cette activité permet aux municipalités d'avoir une relation privilégiée avec un policier de leur milieu.

Deuxièmement, un recensement de modèles de suivi de dossier auprès du citoyen lors d'une demande d'intervention est en cours de développement, ce qui est en lien avec les engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Ainsi, les différentes pratiques en cours dans les districts seront recensées afin de partager les meilleures pratiques qui sauront répondre aux attentes de la clientèle.

INDICATEUR : INDICE DE SATISFACTION, PAR DISTRICT, DES CITOYENS À L'ÉGARD DE NOS SERVICES

Figure 1 : Indice de satisfaction, par district, à l'égard de la qualité du service offert



INDICATEUR : NOMBRE DE PLAINTES OFFICIELLES REÇUES SUR LA PRESTATION DE NOS SERVICES

Un comité intersectoriel constitué l'an dernier a statué sur le fait que l'insatisfaction devait d'abord être traitée au niveau local, c'est-à-dire dans les postes MRC, afin de préserver la relation de proximité entre les représentants de la Sûreté du Québec et les citoyens. Il nous est impossible d'établir le nombre précis des insatisfactions qui donnent lieu à des plaintes officielles, puisque le processus était en cours d'élaboration au 31 mars 2011. La gestion de ce processus sera assurée par la Direction des relations avec les municipalités et des communications.

INDICATEUR : NOMBRE DE POLICIERS AYANT UNE PLAINTÉ RETENUE EN MATIÈRE DÉONTOLOGIQUE

Les plaintes en déontologie découlent d'un manquement de la part d'un policier dans l'exercice de ses fonctions. Elles sont encadrées par le code de déontologie policière. En 2010-2011, 715 membres ont été visés par ce type de manquement et, pour 168 d'entre eux, une plainte a été retenue. En revanche, les plaintes concernant 433 policiers ont été rejetées et pour 114 membres, les plaintes sont à l'étude. Le détail des plaintes en déontologie se trouve à la section 4.7, Normes professionnelles.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Plan d'action destiné à bonifier la qualité des réponses transmises aux demandes des citoyens faites par voie électronique

En 2010-2011, un plan d'action pour bonifier la qualité des réponses transmises aux demandes des citoyens faites par voie électronique a été élaboré. Plusieurs actions découlant de ce plan ont été réalisées. D'abord, une banque interne de références contenant les réponses aux questions les plus fréquemment posées par les citoyens a été développée, leur permettant d'obtenir une réponse uniforme et un traitement plus rapide. De plus, la désignation d'un responsable du traitement des demandes d'information garantit une prise en charge unique et assure un meilleur contrôle de la qualité des réponses.

Objectif 2.3

Contribuer au maintien de l'intégrité et de la sécurité des institutions étatiques et de leurs représentants

Parmi les nombreux mandats de sécurité publique qui lui incombent, la Sûreté du Québec est tenue d'assurer la sécurité de l'État québécois. À cette fin, il lui revient de reconnaître et d'évaluer toute situation susceptible de porter atteinte à l'intégrité des institutions étatiques du Québec et de leurs représentants, à la paix sociale et à l'ordre public. La Sûreté du Québec apporte une contribution majeure et essentielle au maintien de la sécurité, au fonctionnement de nos institutions démocratiques ainsi qu'au respect des droits fondamentaux de la personne, sans compter le rôle déterminant qu'elle joue dans la protection envers toute forme de menace extérieure.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2010-2011)	2010-2011	2009-2010	
Répondre à 100 % des demandes relatives au maintien de l'intégrité et de la sécurité des institutions étatiques et de leurs représentants	Entreprendre annuellement des actions qui visent à maintenir l'intégrité et la sécurité des institutions étatiques (350 actions annuellement)	394 actions ont été entreprises auprès des bureaux de comté et des cabinets ministériels	391 actions ont été entreprises auprès des bureaux de comté et des cabinets ministériels	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Répondre à 100 % des demandes de coopération avec les ministères et organismes en matière de sécurité d'État	Conclure 2 ententes de coopération avec les ministères et organismes	2 ententes ont été entérinées	4 ententes ont été entérinées	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE D' ACTIONS ENTREPRISES POUR MAINTENIR L'INTÉGRITÉ ET LA SÉCURITÉ DES INSTITUTIONS ÉTATIQUES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

En 2010-2011, la Sûreté du Québec a fait 394 visites préventives dans les bureaux de comté, les cabinets ministériels et les permanences des partis politiques. Ces visites comportent deux volets : des conseils de sécurité accompagnés de documentation pour le personnel et une évaluation du système de protection des lieux. Au total, 199 sites devant faire l'objet de visites de sécurité ont été désignés (bureaux de comté principaux, bureaux de comté auxiliaires, cabinets ministériels à Montréal et à Québec et bureaux permanents des partis politiques). Au cours de l'année 2010-2011, la presque totalité des visites de sécurité a été faite dans les sites qui avaient été désignés, mises à part les deux visites planifiées dans un site qui a été fermé et deux visites de rappel qui ne se sont pas avérées nécessaires.

INDICATEUR : NOMBRE DE PROTOCOLES DE COOPÉRATION AVEC LES MINISTÈRES ET ORGANISMES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ D'ÉTAT

Cette année, deux nouvelles ententes ont été signées concernant des vérifications en habilitation sécuritaire. La vérification des antécédents judiciaires (ou habilitation sécuritaire) a pour but d'effectuer des vérifications dans les banques de données de renseignements policiers et dans les sources ouvertes afin de recueillir des informations sur une personne et ainsi s'assurer que les résultats sont compatibles avec la fonction qu'elle occupe. La collecte peut se faire à différents niveaux de forage selon l'encadrement légal et les politiques de sécurité en vigueur dans l'organisation demanderesse. Ce processus contribue au maintien de l'intégrité et de la sécurité des institutions étatiques et de ses représentants.

Les signataires de ces nouvelles ententes sont :

- ▶ Le ministère des Transports du Québec pour l'habilitation des employés qui sont affectés à sa nouvelle unité anticollusion.
- ▶ Le département de la sécurité industrielle d'Hydro-Québec pour l'habilitation des fournisseurs, entrepreneurs externes et employés devant accéder à des installations stratégiques désignées par la société d'État.

Objectif 2.4

Rehausser le degré de sécurité des citoyens dans leur milieu de vie

Le sentiment de sécurité des citoyens est compromis à la fois par les incivilités qui se produisent dans leur milieu et par les méfaits commis par des individus qui s'adonnent à une criminalité qualifiée de locale ou de régionale. Ces actes, qui ébranlent directement les règles de vie en société, touchent plusieurs clientèles. Pour y répondre, les services généraux de première ligne, tels que la patrouille et l'enquête, de même que toute autre intervention policière quotidienne, contribuent à accroître le sentiment de sécurité de la population.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2010-2011)	2010-2011	2009-2010	
Augmenter le pourcentage de citoyens qui affirment se sentir en sécurité dans leur milieu de vie à un niveau supérieur à 8,0	Aucune	Action reportée en 2011-2012	8,5	<input type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Viser annuellement, sur le territoire desservi, un taux de criminalité contre la personne et contre la propriété inférieur ou égal à la moyenne de l'ensemble des organisations policières du Québec	Taux de criminalité contre la personne : 10,62 par 1 000 habitants ¹⁶ Taux de criminalité contre la propriété : 33,29 par 1 000 habitants ¹⁷	Taux de criminalité contre la personne : 10,17 par 1 000 habitants Taux de criminalité contre la propriété : 26,72 par 1 000 habitants (Sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec)	Taux de criminalité contre la personne : 9,87 par 1 000 habitants ¹⁸ Taux de criminalité contre la propriété : 29,50 par 1 000 habitants ¹⁹ (Sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec)	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : POURCENTAGE DE CITOYENS QUI AFFIRMENT SE SENTIR EN SÉCURITÉ DANS LEUR MILIEU DE VIE

Un sondage portant sur le sentiment de sécurité des citoyens dans les milieux de vie et les réseaux de transport a été réalisé en 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010.

Étant donné que les résultats varient peu d'une année à l'autre, il a été convenu de revoir la périodicité du sondage pour le faire tous les deux ans. Une dernière mesure du sentiment de sécurité sera donc effectuée

¹⁶ Source : Statistiques 2009 sur la criminalité au Québec, ministère de la Sécurité publique (2011) page 20.

¹⁷ Idem, page 15.

¹⁸ Les données de 2009-2010 diffèrent légèrement de celles présentées l'an dernier. Ces différences sont dues à des modifications entraînées par des ajustements dans la classification des dossiers en cours d'année. Le taux de criminalité contre la personne se situait à 9,87 par 1 000 habitants au lieu de 9,91.

¹⁹ Pour les mêmes raisons, le taux de criminalité contre la propriété était de 29,50 par 1 000 habitants au lieu de 29,59.

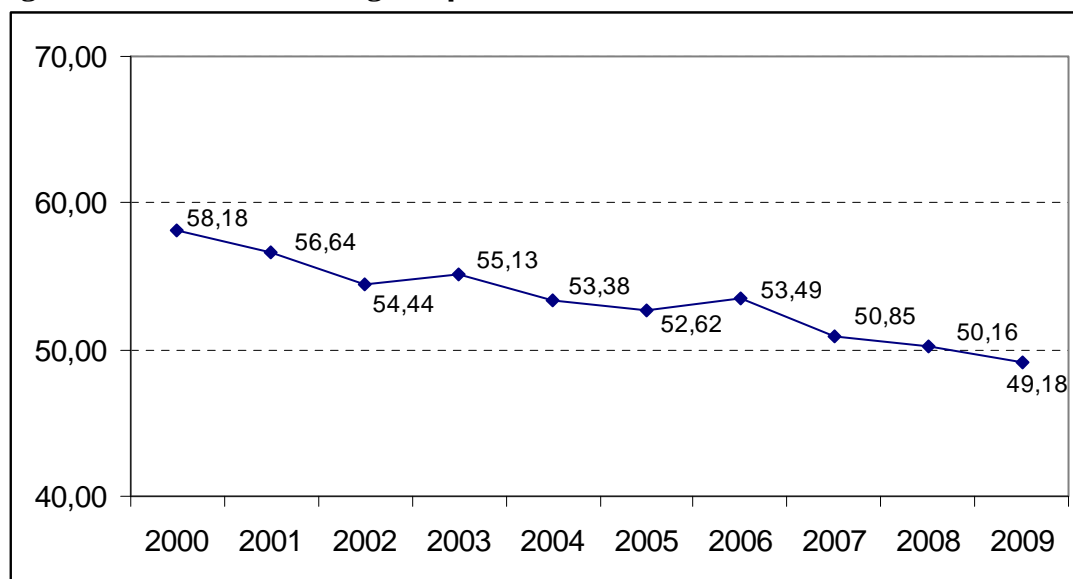
à la fin du plan stratégique en cours. Mentionnons que le sentiment de sécurité dans les milieux de vie est maintenant supérieur à la cible stratégique fixée, et que celui dans les réseaux de transport est également en voie de dépasser la cible.

INDICATEUR : TAUX DE CRIMINALITÉ, SUR LE TERRITOIRE DESSERVI, CONTRE LA PERSONNE ET CONTRE LA PROPRIÉTÉ PAR 1 000 HABITANTS

Le taux de criminalité est un indicateur de contexte qui permet d'apprécier l'environnement dans lequel évolue la Sûreté du Québec. Bien que l'on ne puisse l'associer directement à la performance de l'organisation, la criminalité est un facteur qui a une influence sur les activités policières et vice versa. Le taux de criminalité global sur le territoire desservi par la Sûreté se situe à 42,51 crimes par 1 000 habitants, soit en deçà de la moyenne nationale (49,18)²⁰.

Le tableau suivant montre une tendance à la baisse du taux de criminalité à l'échelle nationale sur une période de neuf ans, ce taux étant passé de 58,18 crimes par 1 000 habitants en 2000, à 49,18 crimes par 1 000 habitants en 2009.

Figure 2 : Taux de criminalité global par 1 000 habitants²¹



²⁰ Cette comparaison est faite avec le taux de criminalité global de 2009, les données de 2010 n'étant pas encore disponibles.

²¹ « Exceptionnellement, une mise à jour complète a dû être réalisée pour les données des années 2003 à 2007. Ainsi, les taux de ces années présentés dans ce graphique diffèrent de ceux indiqués dans les publications antérieures. » Source : Statistiques 2009 sur la criminalité au Québec, ministère de la Sécurité publique (2011) p. 12.

Objectif 2.5

S'assurer que les préoccupations des citoyens et des institutions soient considérées lors de la détermination de nos priorités de lutte contre le crime

La lutte que livrent les organisations policières contre le crime évolue en fonction des tendances et des phénomènes criminels. Bien qu'il demeure important d'être proactif pour contrer les phénomènes criminels émergents, la Sûreté du Québec souhaite également agir sur ce qui préoccupe directement ses clientèles. Considérant la quantité et la diversité des crimes, les interventions policières sont ainsi priorisées en fonction des préoccupations des citoyens et des institutions.

Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)	Cibles liées aux indicateurs annuelle (2010-2011)	Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
		2010-2011	2009-2010	
100 % des activités criminelles que nous tenons pour prioritaires dans la lutte contre le crime répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions		Cible atteinte		<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
100 % des actions mises en œuvre pour lutter contre les activités criminelles considérées comme prioritaires dans la lutte contre le crime répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions	3 initiatives pour lutter contre la drogue : Programme d'intervention en milieu scolaire (PIMS) Programme Cisaille Autres activités de lutte contre la drogue	3 initiatives pour lutter contre la drogue réalisées	4 initiatives pour lutter contre la drogue réalisées	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE D'ACTIONS MISES EN ŒUVRE POUR LUTTER CONTRE LES ACTIVITÉS CRIMINELLES IDENTIFIÉES COMME PRIORITAIRES DANS LA LUTTE CONTRE LE CRIME QUI RÉPONDENT AUX PRÉOCCUPATIONS DES CITOYENS ET DES INSTITUTIONS

Programme d'intervention en milieu scolaire (PIMS)

Ce programme vise à combattre la violence, le taxage, la consommation et le trafic de drogues dans les écoles secondaires du Québec. En partenariat avec l'établissement d'enseignement, le policier intervenant en milieu scolaire travaille à sécuriser le milieu de vie des élèves en prévenant la criminalité, la violence et la persécution envers les jeunes.

La Sûreté est présente dans plus de 200 établissements. En 2010-2011, les policiers ont investi 49 915 heures dans le PIMS, soit une augmentation de près de 4 % par rapport à l'an dernier.

- ▶ 27 773 élèves ont été rencontrés à divers titres, plaignant, victime, témoin, suspect, prévenu ou autre, seuls ou en groupe;
- ▶ 85 428 élèves ont été joints, de façon directe ou indirecte (radio, journaux étudiants, etc.), grâce aux activités préventives.

Cette année, il y a eu 3 783 arrestations. Ce chiffre comprend, entre autres, 1 438 arrestations en vertu de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances*, 1 323 pour des crimes contre la personne et 775 pour des crimes contre la propriété. En comparant avec la période 2009-2010, on remarque une hausse

de 19,7 % des arrestations. Cette différence s'explique principalement par une hausse du temps consacré aux enquêtes, entraînant ainsi, dans certains districts, une augmentation considérable des arrestations pour possession de drogues, notamment de méthamphétamine.

Programme Cisaille

Mis en place en 1999, le programme Cisaille lutte contre l'expansion du phénomène de production et de trafic de marijuana au Québec. Les objectifs poursuivis par ce programme sont de :

- ▶ prioriser la réponse aux appels des citoyens;
- ▶ favoriser les interventions sur les lieux de production où des suspects ont été identifiés et peuvent être appréhendés;
- ▶ consigner des informations de façon à développer des analyses de la criminalité reliées à ce phénomène;
- ▶ maintenir à jour les connaissances des membres.

Grâce au programme Cisaille, 34 % des dossiers de marijuana ouverts par la Sûreté du Québec se sont soldés par une ou plusieurs arrestations, pour un total de 1 161 arrestations en 2010-2011, soit une augmentation de 4 % comparativement à l'an dernier (alors que les 839 dossiers avaient mené à 1 115 arrestations).

De fait, le programme Cisaille contribue non seulement à l'identification des transgresseurs, mais fournit également des informations sur les tendances en émergence en matière de production et de trafic de marijuana. Il permet ainsi à la Sûreté d'être à l'affût des nouvelles facettes de ce phénomène et d'adapter les interventions policières en conséquence.

Autres activités de lutte contre la drogue

Parmi les autres activités de la Sûreté pour lutter contre la drogue, il convient de mentionner plusieurs projets d'enquêtes menés dans le domaine du crime organisé (projets FASTE, HÉLIUM, ÉCREVISSE et DIABLERIE) ou des enquêtes régionales (projets FLÉCHE et FERRAILLE). Au total, les six projets ont donné lieu à 188 arrestations et 107 perquisitions. Ces résultats sont, le plus souvent, le fruit de partenariats, tantôt avec les services policiers municipaux, tantôt avec la Gendarmerie royale du Canada. D'autres résultats se rapportant à ces projets d'enquêtes sont disponibles sur le site Internet de la Sûreté et dans le *Rapport d'activités 2010-2011*.

Les postes MRC et autoroutiers de même que les différentes unités d'enquêtes de la Sûreté du Québec ont procédé à 5 951 interventions dans la lutte contre la drogue, excluant le trafic et la production de cannabis, mais incluant la possession simple de cannabis, ce qui représente une augmentation de 1 104 interventions (22,8 %) comparativement à l'an dernier.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Plan de réponse pour des établissements sécuritaires

Depuis quelques années, des établissements d'enseignement ont été le théâtre d'événements violents impliquant des personnes armées ou des tireurs actifs. Cette réalité a amené la Sûreté du Québec à créer le *Plan de réponse pour des établissements sécuritaires* (PRES).

De façon à intervenir efficacement lors d'une situation d'urgence de ce type et à assurer l'uniformité des actions, la Sûreté assume la coordination provinciale du PRES. Elle travaille notamment à :

- ▶ implanter des mesures de soutien et de suivi auprès des coordonnateurs régionaux du PRES;
- ▶ présenter la vidéo de simulation d'un tireur actif à l'ensemble du personnel scolaire. À ce jour, 89 % des 1 530 établissements scolaires ont été visités;
- ▶ implanter des pratiques de confinement barricadé :
 - ◆ avec le personnel (sans les élèves) dans 25 % des établissements scolaires;
 - ◆ avec les élèves dans 5 % des établissements scolaires;
 - ◆ mise à jour des cartables d'urgence dans 81 % des établissements scolaires.

La Sûreté coordonne des comités réunissant des représentants provinciaux du milieu scolaire et du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) afin de développer une démarche de prévention, de détection, d'évaluation de la menace et de rétablissement.

Objectif 2.6

Améliorer, de concert avec nos partenaires, la sécurité des usagers sur les réseaux de transport

La Sûreté du Québec a pour mandat d'assurer la surveillance et le contrôle de la circulation routière auprès de l'ensemble des usagers qui circulent sur les réseaux routier et autoroutier de même que dans les sentiers récréotouristiques et sur les plans d'eau du territoire québécois. Le bilan routier continue de préoccuper grandement le gouvernement du Québec et plusieurs partenaires de la sécurité qui unissent leurs efforts afin de diminuer le nombre de victimes de la circulation.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2010-2011)	2010-2011	2009-2010	
Augmenter l'indice du sentiment de sécurité sur les réseaux de transport	Aucune	Action reportée en 2011-2012	7,4	<input type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Diminuer le nombre de collisions avec dommages corporels sur l'ensemble des réseaux de transport	Maintenir la tendance à la baisse du nombre de collisions avec dommages corporels comparativement au bilan de l'année financière 2009-2010	Réseau routier ²² Collisions mortelles : 305 Collisions avec blessés : 17 120 Sentiers récréotouristiques ²³ Collisions mortelles : 42 Collisions avec blessés : 811	Réseau routier ²² Collisions mortelles : 353 Collisions avec blessés : 15 600 Sentiers récréotouristiques ²³ Collisions mortelles : 32 Collisions avec blessés : 663	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : INDICE DU SENTIMENT DE SÉCURITÉ SUR LES RÉSEAUX DE TRANSPORT (RÉSEAU ROUTIER, SENTIERS RÉCRÉOTOURISTIQUES ET PLANS D'EAU)

Tel qu'indiquée à l'objectif 2.4, la mesure de l'indicateur sera prise aux deux ans.

INDICATEUR : NOMBRE DE COLLISIONS AVEC DOMMAGES CORPORELS SUR L'ENSEMBLE DES RÉSEAUX DE TRANSPORT, CLASSÉ SELON LA GRAVITÉ ET LA CAUSE

Réseau routier

En 2010-2011, le nombre de collisions avec dommages corporels (total des collisions mortelles et avec blessés) a augmenté de 9,2 % comparativement à l'année précédente. Cette hausse est attribuable spécifiquement aux collisions avec blessés. Par ailleurs, le nombre de collisions mortelles affiche une diminution de 13,6 %.

Malgré l'augmentation du nombre de collisions avec dommages corporels, beaucoup d'efforts ont été déployés par la Sûreté en matière de prévention en 2010-2011. Ils se sont notamment traduits par une présence policière accrue dans les secteurs les plus à risque, l'utilisation de nouvelles technologies et des opérations ciblées.

Globalement, les résultats sont positifs depuis la mise en œuvre, en 2006-2007, de l'*Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière 2006-2010*. On constate une amélioration de 2,9 % du bilan des collisions

²² Ces informations proviennent du Module d'information policière et ne représentent que les collisions où un policier est intervenu.

²³ Ces informations proviennent de la Société de l'assurance automobile du Québec.

avec dommages corporels. Comme on le voit dans les figures 3 et 4, on a dénombré 305 collisions mortelles et 17 120 collisions avec blessés au cours de l'année 2010-2011, soit une diminution de 160 collisions mortelles et de 353 collisions avec blessés comparativement à l'année 2006-2007. Compte tenu des succès obtenus dans l'amélioration du bilan routier depuis l'implantation de l'Énoncé, la Sûreté a reconduit ce programme jusqu'au 31 mars 2012.

Figure 3 : Évolution du nombre de collisions mortelles sur l'ensemble du réseau routier

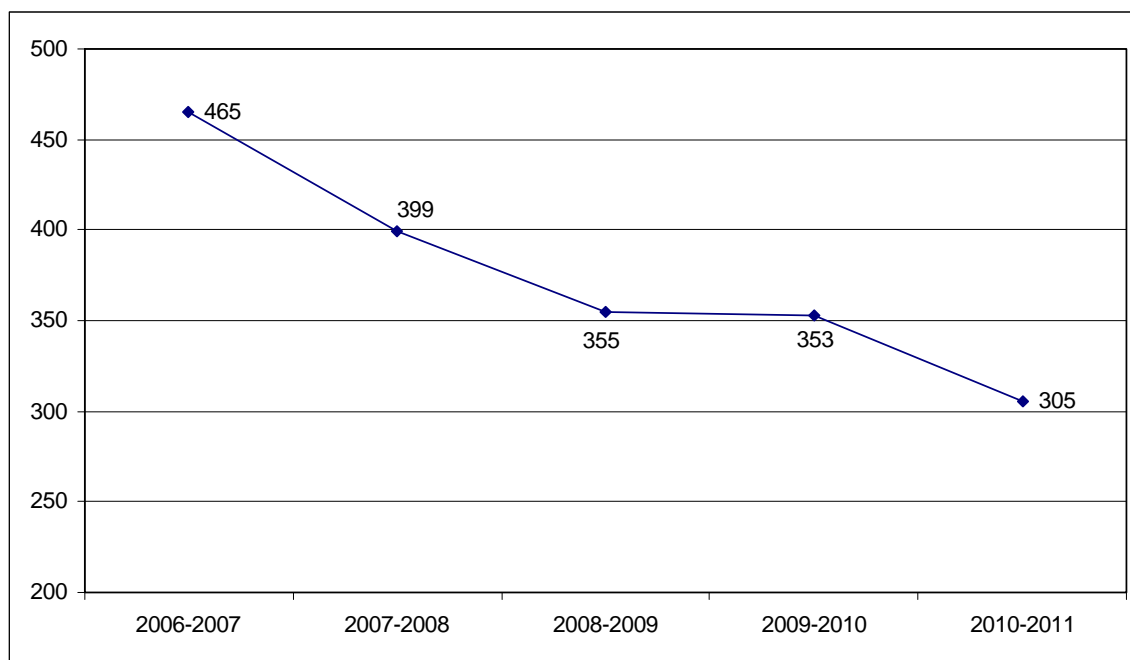


Figure 4 : Évolution du nombre de collisions avec blessés sur l'ensemble du réseau routier

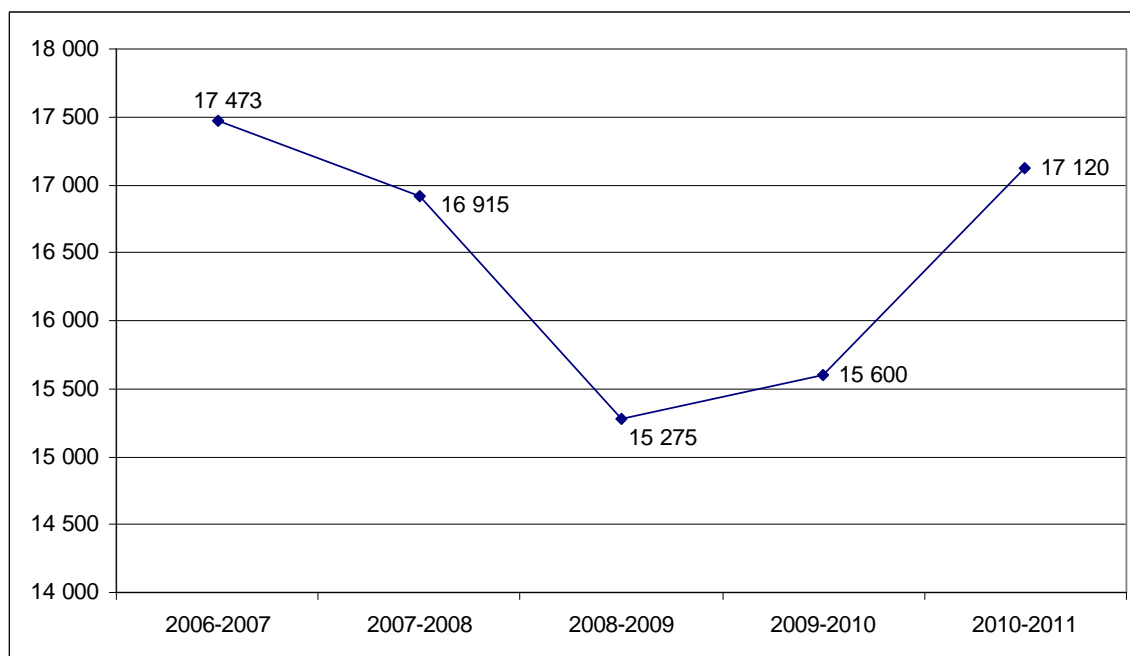


Tableau 8 : Nombre de collisions survenues sur le réseau routier selon la cause de la collision

CAUSE DE LA COLLISION	2010-2011		2009-2010	2008-2009
	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	NOMBRE
VITESSE	4 039	23,2	4 411	4 446
ALCOOL	729	4,2	810	712
AUTRES	12 657	72,6	10 732	10 472
TOTAL	17 425	100	15 953	15 630

Le tableau 8, qui fait état des causes associées aux collisions, démontre que pour l'année 2010-2011, 23,2 % des collisions avec dommages corporels ont été causées par une conduite imprudente due à la vitesse. La catégorie « autres » comprend les collisions attribuables à l'état ou aux comportements des usagers, aux infrastructures, à l'état du véhicule, etc. On y trouve, par exemple, la fatigue, le fait de s'être endormi au volant, de ne pas avoir cédé le passage, le mauvais état de la chaussée et les freins défectueux.

ORIENTATION 3

Améliorer, de façon continue, la performance institutionnelle et la qualité des services

En réponse à cette troisième orientation, la Sûreté du Québec doit renforcer son organisation interne de façon à améliorer la qualité de ses services.

AXE D'INTERVENTION : CONSOLIDATION DE L'OFFRE DE SERVICES

Objectif 3.1

Consolider notre prestation de services sur l'ensemble du territoire québécois

La Sûreté du Québec entend maintenir son offre de services sur le territoire qu'elle dessert et l'améliorer de façon à ce qu'elle demeure adaptée aux particularités de la région ou de la localité à qui l'offre s'adresse. En vertu de la *Loi sur la police* (L.R.Q., c. P-13.1), la Sûreté du Québec entend également assurer une prestation de services policiers de qualité auprès des organisations qui en font la demande lorsque les événements qui surviennent sur un territoire donné dépassent le niveau de responsabilité du service policier municipal ou lorsque l'ampleur d'un événement exige son soutien.

<i>Cibles liées aux indicateurs</i>		<i>Résultats</i>		<i>État de réalisation de la cible annuelle</i>
<i>stratégique (2007-2012)</i>	<i>annuelle (2010-2011)</i>	<i>2010-2011</i>	<i>2009-2010</i>	
Renouveler les ententes de services auprès des MRC et des territoires équivalant à une MRC qui ont été desservis au cours des dernières années	2 ententes de services renouvelées	1 entente renouvelée (85 ententes sur un total de 86)	5 ententes renouvelées (84 ententes sur un total de 86)	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Assurer une prestation de services auprès d'autres organisations	Assurer annuellement une prestation de services auprès d'autres organisations	59 protocoles d'entente de prestation de services signés	47 protocoles d'entente de prestation de services signés	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Évaluer le taux de satisfaction d'une clientèle, autre que le citoyen, visée par notre prestation de services	1 autre clientèle sondée	Aucune autre clientèle sondée	1 autre clientèle sondée : Personnel des bureaux de comté, des cabinets ministériels et des permanences des partis politiques	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE D'ENTENTES DE SERVICES AUPRÈS DES MRC ET DES TERRITOIRES ÉQUIVALENT À UNE MRC

Au cours de l'année 2010-2011, une entente de services a été signée par le ministre de la Sécurité publique, portant ainsi le total des ententes signées à 85 sur 86. Quant à la dernière entente à conclure, elle

a été signée par les représentants de la MRC et de la Sûreté et acheminée au ministre de la Sécurité publique pour signature. Le renouvellement de ces ententes permet de maintenir l'offre de services et de consolider la prestation de services de la Sûreté du Québec.

INDICATEUR : NOMBRE DE PROTOCOLES D'ENTENTE DE PRESTATION DE SERVICES SIGNÉS AUPRÈS D'AUTRES ORGANISATIONS

Au total, 59 protocoles d'entente ont été renouvelés ou entrepris avec d'autres organisations au cours du dernier exercice financier.

Dans le secteur des enquêtes criminelles, ces protocoles concernent des partenariats d'enquêtes (gangs de rue, drogues, motards, contrebande, corruption) avec d'autres services policiers, de même que des échanges dans le domaine du renseignement et des services correctionnels. La Sûreté collabore également avec la GRC, notamment par des prêts de personnel en vue de développer de nouvelles expertises. Mentionnons enfin la signature de plusieurs protocoles d'entente avec des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels du Québec dans le but d'harmoniser l'offre de services de la Sûreté auprès des victimes.

Il existe une variété de protocoles entre la Sûreté et les municipalités, les services de police et de sécurité publique, les centres hospitaliers, les directions régionales de la protection de la faune, etc. Au chapitre de la surveillance du territoire par exemple, un protocole a été signé entre la Sûreté et l'Association de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement de l'Est-du-Québec, afin de favoriser une intervention policière adéquate auprès des personnes atteintes, lors de désorganisation ou de disparition sur le territoire desservi.

INDICATEUR : TAUX DE SATISFACTION D'UNE CLIENTÈLE, AUTRE QUE LE CITOYEN, VISÉE PAR NOTRE PRESTATION DE SERVICES

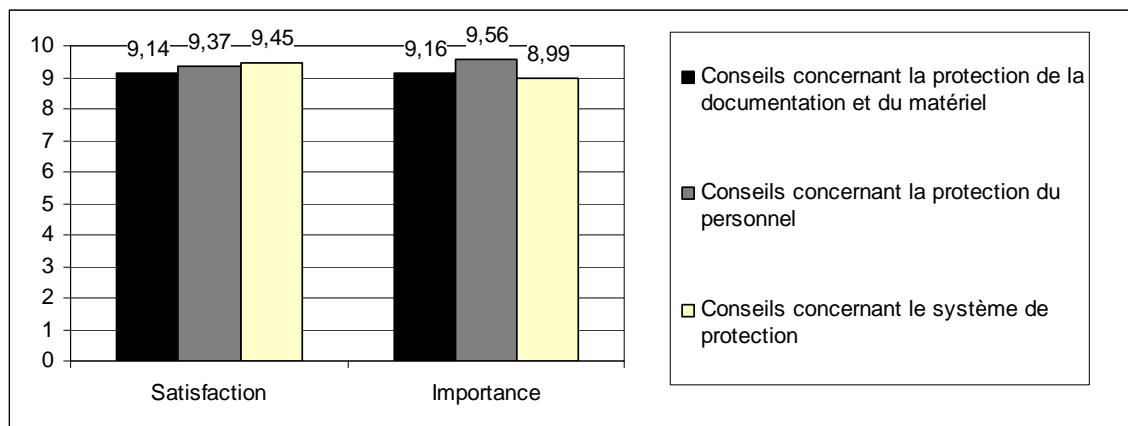
Bien qu'aucune nouvelle clientèle n'ait été sondée cette année, la Sûreté du Québec a procédé en février 2010 à un sondage auprès du personnel des bureaux de comté, des cabinets ministériels et des permanences des partis politiques. Ce sondage avait pour but de mesurer l'occurrence ou la fréquence de certains incidents critiques dans les bureaux, le sentiment de sécurité au travail du personnel et le niveau de satisfaction pour les services rendus par la Sûreté. Les résultats de ce sondage ont été analysés cette année.

Sur une liste de 189 établissements étatiques, 71 réponses ont été reçues. Le taux de participation (38 %) se situe dans la moyenne pour ce type de sondage. La marge d'erreur de l'échantillonnage était de $\pm 9,3$ % avec un degré de fiabilité de 95 %.

Selon les répondants, le personnel de la Sûreté a répondu promptement aux demandes des établissements étatiques. Ils ont été très attentifs aux besoins des élus et de leurs représentants. Les bureaux de comté et les cabinets ministériels qui ont eu recours à ce service ont exprimé une satisfaction évaluée à près de 10 sur 10 pour la facilité d'accès au service, l'attention reçue lors de l'appel et les services reçus lors d'un incident critique.

Les établissements étatiques qui ont eu besoin de conseils ou de valider une décision relative à la gestion d'un incident critique ont pu trouver un soutien adéquat ainsi qu'une intervention adaptée à leur contexte de travail.

Figure 5 : Satisfaction du personnel des bureaux de comté, des cabinets ministériels et des permanences des partis politiques envers les services rendus lors des visites et importance accordée à certains aspects de la sécurité au travail



Le personnel de tous les établissements étatiques apprécie les visites préventives semestrielles qui comportent des conseils de sécurité sur la protection du personnel, la protection des lieux, du matériel et de la documentation. Non seulement le niveau de satisfaction pour les services offerts par la Sûreté est-il très élevé, mais ces services sont aussi jugés importants par les répondants.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Transformation organisationnelle

Pour sa transformation organisationnelle, la Sûreté a essentiellement consacré ses efforts à la phase de planification du déploiement stratégique de ses ressources. Par ces travaux, l'organisation souhaite se positionner stratégiquement en région et, par le fait même, rapprocher ses enquêteurs et les membres des unités d'urgence des postes MRC et des services policiers municipaux de même que ses services administratifs des besoins des districts. Ce déploiement contribuera à augmenter sensiblement la visibilité de la Sûreté sur le territoire, de même qu'à assurer une meilleure réponse aux besoins opérationnels des régions. Ces mouvements de personnel favoriseront également une répartition opérationnelle efficiente et efficace sur l'ensemble du territoire ainsi qu'une flexibilité accrue dans la gestion des ressources en région.

Les décisions relatives au déploiement stratégique des ressources s'appuient sur les critères suivants :

- ▶ efficacité opérationnelle (uniformité des services, réduction des délais d'intervention, proximité accrue et volumes de travail);
- ▶ besoins et attentes des diverses clientèles;
- ▶ proximité des différentes unités et escouades d'enquêtes et de soutien sur les plateformes (effectifs et gestionnaires, partage et développement d'expertises).

**AXE D'INTERVENTION :
OPTIMISATION DES RESSOURCES ET DES PROCESSUS**

Objectif 3.2

Disposer des compétences et des ressources nécessaires à la réalisation de nos mandats

La Sûreté du Québec se doit d'être à la fine pointe dans toutes les sphères d'activité qu'elle occupe afin de remplir efficacement les mandats de sécurité publique qui lui sont dévolus. Leur réalisation ne peut se faire sans l'apport de ses employés civils et policiers habilités à offrir l'ensemble des services généraux, spécialisés et nationaux. En ce sens, la planification de la relève, le maintien des compétences et le transfert d'expertise sont au cœur de ses préoccupations.

<i>Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)</i>	<i>annuelle (2010-2011)</i>	<i>Résultats</i>		<i>État de réalisation de la cible annuelle</i>
		<i>2010-2011</i>	<i>2009-2010</i>	
Diminuer le délai de remplacement à des fonctions spécifiques		Cible abandonnée : Afin d'optimiser le processus de dotation actuel et d'augmenter la prestation de services internes, la révision de certains mécanismes de dotation policière est devenue nécessaire. À la Sûreté du Québec, ces mécanismes, dont celui du remplacement à des fonctions spécifiques, se réalisent selon la politique de gestion des ressources humaines. Un premier diagnostic servant de lecture de l'environnement a été réalisé afin d'établir de nouveaux mécanismes de remplacement et de cibler les occasions d'amélioration. Depuis, une révision de la politique a été entreprise avec la collaboration de différents acteurs. Cependant, compte tenu de l'ampleur des travaux de révision, il sera impossible d'atteindre la cible stratégique d'ici 2012 puisque la diminution des délais de remplacement implique la fin de ces travaux.		
Mettre continuellement en œuvre des moyens pour assurer le transfert de compétences et d'expertise	1 moyen mis en place	1 moyen mis en place	2 moyens mis en place	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
Répondre aux besoins de formation nécessaires à la réalisation de nos mandats	70 % des formations demandées sont diffusées 24 formations développées ou mises à jour Cinq formations de formateurs développées	87 % des formations demandées sont diffusées 24 formations développées (15) ou mises à jour (9) Cinq formations de formateurs développées	100 % des besoins de formation ont été comblés	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE DE MOYENS POUR ASSURER LE TRANSFERT DE COMPÉTENCES ET D'EXPERTISE

Consolidation des compétences de gestion de niveau 3 (inspecteur et inspecteur-chef)

Depuis quelques années, la Sûreté connaît un nombre important de départs à la retraite. Au cours des 24 derniers mois, 36 % des officiers de niveaux supérieur et exécutif ont pris leur retraite. Selon les données disponibles, la vague de départs à la retraite se stabilisera à compter de 2013. En ce sens, les activités de développement des compétences de niveau 3 (inspecteur et inspecteur-chef) contribuent à préparer la

relève aux grades d'inspecteur, d'inspecteur-chef et de directeur général adjoint en misant, notamment, sur l'exercice des compétences stratégiques propres à ce niveau.

Parmi les officiers pressentis pour former la relève, 70 % ont un plan de développement. Selon l'offre de services de développement des compétences de niveau 3, 12 activités de développement des compétences ont été identifiées, notamment la mise en place de groupes de co-développement, du coaching et une formation de pré-induction pour les capitaines inscrits sur la liste de déclaration d'aptitudes pour le grade d'inspecteur.

INDICATEUR : NOMBRE DE PERSONNES AYANT REÇU UNE FORMATION

Une collecte d'information est organisée chaque année afin de connaître les besoins de formation du personnel. Une analyse est faite de façon à ajuster les demandes à l'évolution des besoins (mutations, nouveaux besoins, nouvelles lois, incidents majeurs, etc.). Le pourcentage des besoins de formation comblés tient compte du nombre de demandes lors de la collecte d'information et du nombre de participants formés à la fin de l'exercice annuel.

La Sûreté du Québec compte 7 765²⁴ employés policiers et civils. En cette période de départs massifs à la retraite, elle doit s'assurer que ses employés reçoivent la formation nécessaire à la réalisation de ses mandats. Les 5 201 policiers qui ont reçu de la formation représentent 94 % des policiers en place, alors que les 1 678 employés civils qui ont reçu de la formation représentent 76 % des civils en place.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Profil de l'aspirant policier

En 2009-2010, un comité d'experts internes, accompagné d'un cabinet-conseil spécialisé en évaluation des compétences, a actualisé le profil de compétences recherché afin d'exercer le métier de policier patrouilleur à la Sûreté du Québec. Ses membres ont statué sur les compétences nécessaires et ont développé de nouveaux outils de sélection pour les mesurer.

C'est donc en 2010-2011 que la révision de ces outils, soit la journée d'évaluation et l'entrevue, a été achevée. Le nouveau processus de sélection des recrues policières de la Sûreté est maintenant implanté. Ce programme nous permet de sélectionner des ressources policières selon une approche multi-trait et multi-méthode en fonction du profil de patrouilleur actualisé pour répondre aux nouvelles réalités du travail policier. De plus, la révision de l'enquête de pré-embauche, qui mesure le niveau de risque que représente l'embauche d'un candidat à la Sûreté, est également achevée et implantée depuis la fin février, complétant ainsi la révision de l'ensemble du processus de sélection.

Stratégie d'attractivité en matière de recrutement

La mise en œuvre de la stratégie d'attractivité 2009-2011 est entièrement terminée. La Sûreté note une augmentation significative du nombre de candidatures reçues depuis son implantation. Or, l'importance de maintenir une image corporative attractive, la compétitivité du marché et son évolution constante obligent la Sûreté à poursuivre la révision de son axe de communication pour actualiser sa stratégie.

Avec la participation de divers partenaires, cette stratégie est utilisée lors de toutes les activités pour recruter les meilleurs candidats sur l'ensemble du territoire québécois. Afin d'assurer la qualité et la constance du message, il est capital de compter sur des équipes de recrutement dans les districts qui sont près de la clientèle, à l'image des candidats recherchés, et qui sont déterminées à atteindre les objectifs d'embauches.

Un plus grand bassin de candidats provenant des divers modes d'accès à la profession permet à l'organisation de sélectionner, avec le nouveau processus, les meilleures candidatures correspondant au profil recherché par la Sûreté pour lui permettre de déployer son offre de services de façon optimale.

²⁴ Les résultats sont calculés à partir des effectifs en place et des civils occasionnels au 31 mars 2011, soit 2 217 civils et 5 548 policiers. Ces résultats reflètent mieux la situation puisque la formation est donnée aux employés en place et occasionnels et non à des effectifs autorisés.

Sensibilisation auprès des partenaires quant à l'accessibilité à la profession policière

Afin d'offrir à sa population des services de niveau 6 sur l'ensemble du territoire québécois, la Sûreté doit compter sur une main-d'œuvre diversifiée, prête à combler les besoins organisationnels en constante évolution. Or, la majorité des postulants pour un emploi de patrouilleur à la Sûreté ont un profil de formation commun en techniques policières. La Sûreté a donc pris deux moyens pour recruter des ressources ayant un bagage de connaissances et d'expériences diversifié :

- ▶ Le maintien du programme habituel d'embauche des candidats conventionnels (24 candidats actuellement en formation) suivant l'entente ministérielle pour les attestations d'études collégiales avec le MSP et le MELS.
- ▶ Le programme d'entrées ciblées donnant un accès privilégié à la formation de base en patrouille-gendarmerie de l'École nationale de police du Québec (ENPQ) pour certains postes en régions éloignées. En 2010-2011, grâce à ce programme, la Sûreté a pu combler 12 % des postes d'affectation des régions parmi les plus difficiles à pourvoir (28 entrées ciblées sur les 234 embauches en 2010-2011).

Formation continue

Au cours de la dernière année, 44 159 jours de formation ont été offerts à l'ensemble du personnel policier et civil de la Sûreté du Québec.

- ▶ En 2010-2011, chaque policier a reçu, en moyenne, près de sept jours de formation, alors que le personnel civil en a reçu un peu plus de trois;
- ▶ Le personnel de la Sûreté bénéficie d'activités de formation offertes à l'externe par différents fournisseurs de même que des activités et des programmes de formation développés à l'interne en réponse à des besoins spécifiques, propres aux fonctions et aux opérations policières;
- ▶ En plus des formations offertes en milieu de travail, le personnel de la Sûreté peut bénéficier d'une politique de remboursement des droits de scolarité de cours universitaires suivis sur son temps personnel. Par exemple, les policiers qui désirent accéder à des postes de gestion en promotion doivent détenir ou s'engager à obtenir un diplôme universitaire en gestion.

Tableau 9 : Nombre de jours de formation offerts au personnel

	2010-2011			2009-2010			2008-2009		
	POLICIER	CIVIL	TOTAL	POLICIER	CIVIL	TOTAL	POLICIER	CIVIL	TOTAL
NOMBRE DE JOURS DE FORMATION	37 303	6 856	44 159	51 513	7 133	58 646	54 172	10 024	64 196

Tableau 10 : Ratio du nombre de jours de formation par personne

	2010-2011		2009-2010		2008-2009	
	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL
RATIO DU NOMBRE DE JOURS DE FORMATION/ PERSONNE	6,7	3,1	9,5	3,3	10,0	4,6

Objectif 3.3

Implanter une approche d'amélioration continue de notre performance institutionnelle

Devant les exigences de plus en plus grandes des citoyens, la Sûreté du Québec souhaite améliorer sa performance et par le fait même sa reddition de comptes, en instaurant différents projets d'amélioration de la qualité au sein de l'organisation, tout en respectant une approche de gestion rigoureuse.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2010-2011)	2010-2011	2009-2010	
S'assurer que 100 % de nos unités ont implanté l'approche d'Amélioration continue des services de qualité (ACSQ)	Déploiement dans 8 unités stratégiques	Déploiement dans 4 unités stratégiques Taux d'avancement du projet : 62 %	Déploiement dans 1 unité stratégique Taux d'avancement du projet : 48 %	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012
S'assurer que des unités ont mis en œuvre des plans d'amélioration (autre que l'ACSQ)	100 % des postes MRC et autoroutiers ont atteint au moins 75 % des indicateurs nationaux liés aux normes et standards	94 % des postes MRC et autoroutiers ont atteint ou dépassé la cible de 75 % des indicateurs nationaux	90 % des postes MRC et autoroutiers ont dépassé la cible de 75 % des indicateurs nationaux 100 % des districts ont atteint au moins 60 % des indicateurs nationaux	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2011-2012

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE DE NOS UNITÉS EN PROCESSUS D'IMPLANTATION DE L'APPROCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES DE QUALITÉ (ACSQ)

En 2007, soucieuse de fournir les meilleurs services aux citoyens, la Sûreté du Québec a mis de l'avant l'approche ACSQ afin de prioriser l'amélioration globale de sa performance. C'est ainsi que les unités stratégiques de la Sûreté font le diagnostic de leurs pratiques de gestion et définissent des priorités d'amélioration en se référant au Qualimètre Express©, un outil dont la propriété intellectuelle appartient au Mouvement québécois de la qualité. En 2010-2011, quatre unités ont fait la démarche.

INDICATEUR : TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET

Le nombre d'unités stratégiques de la Sûreté a évolué au fil des ans étant donné la transformation organisationnelle. Il s'agit de l'état-major, des quatre grandes fonctions, des 14 directions et des dix districts. À ce jour, sur les 29 unités stratégiques, 18 ont complété une démarche, portant ainsi l'état d'avancement du projet à 62 %.

Tableau 11 : Nombre d'unités stratégiques ayant fait une démarche ACSQ à ce jour

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
NOMBRE D'UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT FAIT UNE DÉMARCHE ACSQ AU COURS DE L'ANNÉE	4	1	4
NOMBRE D'UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT FAIT UNE DÉMARCHE ACSQ À CE JOUR	18	14	13
POURCENTAGE DES UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT FAIT UNE DÉMARCHE ACSQ À CE JOUR	62 %	48 %	39 % ²⁵

INDICATEUR : NOMBRE DE NOS UNITÉS AYANT MIS EN ŒUVRE UN PLAN D'AMÉLIORATION AUTRE QUE L'ACSQ

Normes et standards en police de proximité (NSPP)

Les normes et standards en police de proximité (NSPP) constituent un outil permettant de standardiser les pratiques de gestion tout en laissant aux unités la latitude nécessaire pour prendre en compte les spécificités locales et régionales. La cible pour le déploiement des NSPP prévoit que 100 % des postes MRC et autoroutiers implantent au moins 75 % des normes pendant l'année. Cette année, 94 % des postes MRC et autoroutiers ont atteint et même dépassé la cible de 75 % des indicateurs nationaux. L'année 2010-2011 a été consacrée à préparer un premier bilan de l'outil et à revoir, à la lumière des résultats de ce bilan, l'ensemble des normes et indicateurs.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Optimisation de la structure organisationnelle

Au cours de la dernière année, chacune des grandes fonctions a poursuivi la révision ou l'harmonisation de ses processus administratifs et opérationnels afin d'améliorer son offre de services et d'optimiser sa structure. À l'heure actuelle, des modes de fonctionnement et des méthodes de travail sont toujours sous analyse ou en cours d'implantation dans bon nombre de directions. Parmi les travaux réalisés, mentionnons ceux-ci :

► *Révision de la structure d'encadrement des membres de la Division de l'identité judiciaire*

La structure de gestion de la Division de l'identité judiciaire sur les plateformes a été revue afin de permettre la mise en place d'un processus uniforme. Ainsi, des superviseurs ont été ajoutés à la structure, assurant une meilleure gestion et un parrainage adéquat des techniciens en scènes de crime. Dans un souci d'harmonisation des processus de travail, de la formation, des techniques utilisées, de l'acquisition et de l'usage des équipements, un poste de spécialiste des projets et de la formation a également été créé.

► *Réaménagement des modes de fonctionnement des districts*

Afin de se concentrer davantage sur son service de base, qui est de servir la population, la Grande fonction de la surveillance du territoire a procédé à certains réaménagements des modes de fonctionnement à l'intérieur de ses districts. C'est ainsi que le regroupement de plusieurs mandats relatifs à des activités de soutien sous une même autorité permet dorénavant une plus grande disponibilité des chefs de région et des commandants de district afin qu'ils puissent se rapprocher des directeurs de poste et assurer une meilleure réponse à leurs besoins et à ceux de leur clientèle.

► *Offre de services de la Grande fonction de l'administration (GFA)*

L'ensemble des processus d'affaires de la GFA en ressources humaines, financières et

²⁵ Ce calcul est basé sur un total d'unités stratégiques de 33. Les années subséquentes en comptent 29.

matérielles ont été recensés et associés aux différents axes de l'offre de services, soit les axes *référence et traitement* (réponse aux demandes des clients), *expertise-conseil* (soutien aux gestionnaires et développement de nouveaux services en réponse aux besoins émergents) et *performance* (orientations, évaluation).

La nouvelle offre de services place le client au cœur des préoccupations par un renforcement du soutien aux opérations et de la collaboration interne entre les unités. Elle instaure une nouvelle culture d'amélioration continue au sein de la GFA. Ce projet commande une analyse majeure et une optimisation des processus administratifs, une uniformisation des pratiques, une mise à jour des politiques et des procédures ainsi qu'une standardisation de la documentation, des formulaires et autres outils. Ce nouveau modèle de service aura un impact favorable sur les opérations et, par conséquent, sur le service aux citoyens.

► *Poursuite des travaux reliés à la réorganisation des services administratifs en région*

Dans la foulée de la nouvelle offre de services de la GFA, les divisions administratives régionales, auparavant appelées « bureaux régionaux d'administration », ont poursuivi leurs efforts dans le but de consolider et d'améliorer les services administratifs fournis sur l'ensemble du territoire. Des rencontres de consultation auprès des clients et des partenaires se sont tenues dès janvier 2011 afin de connaître leurs besoins, leurs préoccupations et leurs attentes. Ces rencontres ont permis de bien identifier les priorités de développement. La révision et l'uniformisation des outils de gestion ont déjà été amorcées dans le but d'améliorer le suivi des dossiers et la reddition de comptes.

Optimisation des radiocommunications opérationnelles

Au mois de janvier 2011, la Sûreté a commencé l'implantation du système intégré de radiocommunications policières (SIRP) au GQG et complété, durant la même période, les démarches pour l'acquisition des ordinateurs véhiculaires. Les prochaines étapes consisteront à parachever le déploiement au GQG et à amorcer celui du district de Montréal-Laval-Laurentides-Lanaudière. Une fois implanté, le SIRP permettra à la Sûreté d'optimiser ses communications opérationnelles, améliorant ainsi la qualité de ses interventions.

Le SIRP comprend :

- une migration des activités de radiocommunications sur le réseau national intégré de radiocommunication du gouvernement du Québec;
- de nouveaux équipements de radiocommunications numériques;
- l'accès à la radiotransmission de données;
- des ordinateurs dans les véhicules de patrouille;
- un nouveau système de répartition assistée par ordinateur dans les centres de gestion des appels;
- un système d'enregistrement et d'archivage des communications entièrement numérique et centralisé.

Modernisation des systèmes d'écoute électronique et d'empreintes digitales

Dans le but d'accroître sa productivité, la Sûreté du Québec a entrepris le remplacement de deux importants systèmes de soutien aux enquêtes. Un cahier des charges a été déposé au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) et l'appel d'offres a été lancé pour le système d'empreintes digitales et de photographies signalétiques. Dans le cas du système d'interception des communications privées, le processus se poursuivra par appel d'offres sur invitation.

Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)

SAGIR, l'acronyme de solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources, désigne un progiciel de gestion intégré des ressources (PGI) qui permet de gérer une grande partie des processus administratifs de l'organisation, et ce, en intégrant les différentes fonctions des domaines d'affaires concernés (ressources financières, matérielles et humaines). SAGIR permet également de réviser

les processus actuels tout en adoptant une approche d'amélioration continue.

Le PGI doit notamment permettre d'éliminer les doublons administratifs par l'utilisation des libres-services (saisie à la source), d'avoir un meilleur contrôle sur l'intégrité des données, accessibles au moyen d'une multitude de rapports en ressources humaines, financières et matérielles, et d'accroître la performance du traitement et du cheminement de l'information de façon automatisée (flux de travail, demandes concurrentes). SAGIR permet à la Sûreté de moderniser la gestion de ses ressources.

L'implantation des ressources humaines (SGR-2) dans SAGIR s'inscrit dans l'objectif d'instaurer une approche d'amélioration continue favorisant une gestion efficace basée sur la modernisation des pratiques. SGR-2 comprend quatre livraisons : 1.1, 1.2, 2 et 3. La livraison 1.1, qui portait principalement sur les données de l'organisation et les structures, a été implantée en janvier 2010. La livraison 1.2 a été entièrement achevée en mars 2011.

3. DONNÉES BUDGÉTAIRES ET UTILISATION DES RESSOURCES

3.1 DONNÉES BUDGÉTAIRES

L'exercice financier de la Sûreté du Québec s'échelonne du 1^{er} avril au 31 mars. Ses dépenses se rapportent à deux programmes distincts regroupant l'ensemble de ses activités.

Les données financières qui suivent sont présentées en quatre parties, soit :

- ▶ les dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le Fonds des services de police [FSP] et le compte à fin déterminée [CFD] pour le contrôle des armes à feu);
- ▶ les revenus, dépenses et investissements du FSP;
- ▶ les revenus et dépenses se rapportant au contrôle des armes à feu et faisant l'objet d'un compte à fin déterminée;
- ▶ le sommaire du niveau de dépenses et investissements de la Sûreté du Québec incluant le FSP et le CFD.

Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le FSP et le CFD)

Cette partie du budget, qui correspond au programme 02 du MSP, provient de crédits gouvernementaux et regroupe principalement les services de complexité supérieure en matière d'enquêtes, les services d'un niveau supérieur à ceux prescrits par la *Loi sur la police* (L.R.Q., c. P-13.1) en assistance aux corps policiers municipaux, la patrouille du réseau autoroutier et les mesures d'urgence.

Elle comprend également les services relevant exclusivement de la Sûreté du Québec qui répondent aux besoins des opérations policières d'envergure, aux services hautement spécialisés et aux services sur la sécurité de l'État québécois. Ce programme couvre donc les sphères d'activité des services spécialisés et des services nationaux et comprend également la contribution gouvernementale au financement du FSP.

Tableau 12 : Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le FSP et le CFD)

	EXERCICE 2010-2011		EXERCICE 2009-2010	EXERCICE 2008-2009
	BUDGET ²⁶ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES ²⁷ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)
RÉMUNÉRATION	236 112,9	232 341,5	226 977,7	222 427,4
FONCTIONNEMENT	117 196,1	110 573,3	113 513,4	109 004,5
AFFECTATION À UN FONDS SPÉCIAL (CONTRIBUTION GOUVERNEMENTALE AU FSP)	240 793,6	240 793,6	235 141,4	234 434,8
DÉPENSES TOTALES	594 102,6	583 708,4	575 632,5	565 866,7
INVESTISSEMENTS TOTAUX	29 349,4	8 943,7	18 182,6	15 838,3

Le budget de 594,1 millions de dollars représente le budget initial de 566,0 millions de dollars auquel se sont ajoutés des crédits de 28,1 millions de dollars obtenus en cours d'exercice. Les crédits obtenus proviennent principalement du partage des produits de la criminalité prévu dans la *Loi sur la confiscation*,

²⁶ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

²⁷ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales (L.R.Q., c. C-52.2), du financement obtenu à même la « provision budgétaire pour augmenter tout crédit pour des initiatives concernant les revenus » du ministère des Finances afin de contrer le commerce illégal de boissons alcooliques et de tabac et l'évasion fiscale, et de contributions du gouvernement fédéral (par l'intermédiaire du MSP) afin d'intensifier la lutte contre les gangs de rue, la cybercriminalité, la production et la distribution de drogues et les phénomènes criminels ponctuels. Finalement, un recours au Fonds de suppléance a été accepté principalement pour payer les dépenses extraordinaires engendrées par les interventions policières dans différentes communautés autochtones.

Les dépenses réelles de 583,7 millions de dollars comprennent une somme de 240,8 millions de dollars versée au FSP. Elles sont supérieures de 8,1 millions de dollars à celles de l'exercice 2009-2010. Cette variation s'explique principalement par :

- ▶ l'augmentation de la rémunération globale attribuable aux augmentations salariales ainsi qu'à la hausse des effectifs en place;
- ▶ l'augmentation de la contribution gouvernementale au FSP principalement attribuable à la hausse des dépenses du Fonds.

En 2010-2011, les investissements affectés à ce programme sont inférieurs de 9,2 millions de dollars par rapport à la dépense réelle de 2009-2010. Cet écart est principalement attribuable à une diminution des acquisitions de véhicules.

Un coût moyen par policier et par habitant a été calculé pour les services spécialisés et nationaux. Le coût moyen par policier correspond à la dépense totale, sans l'affectation à un fonds spécial, sur le nombre de policiers désignés à ces services. Le coût moyen par habitant est établi en effectuant le rapport de la dépense totale, sans l'affectation à un fonds spécial, sur la population totale du Québec.

Tableau 13 : Coût moyen des services spécialisés et nationaux

	EXERCICE 2010-2011	EXERCICE 2009-2010	EXERCICE 2008-2009
COÛT MOYEN PAR POLICIER (EN DOLLARS)	198 102	202 312	196 346
COÛT MOYEN PAR HABITANT (EN DOLLARS)	43	43	43

Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP)

Le Fonds des services de police est affecté au financement des biens et services fournis par la Sûreté du Québec aux municipalités et à tout organisme autre qu'une municipalité, à la suite d'une entente conclue conformément à la *Loi sur la police* (L.R.Q., c. P-13.1). Il s'agit principalement de la prestation de services généraux offerts dans les contrats conclus entre la Sûreté du Québec et les MRC, basée sur le modèle de police de proximité.

Tableau 14 : Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP)

	EXERCICE 2010-2011		EXERCICE 2009-2010	EXERCICE 2008-2009
	PRÉVISION (000 \$) ²⁸	DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$) ²⁹	DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$)	DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$)
TARIFICATION AUX MUNICIPALITÉS ET AUTRES	257 600,6	257 600,6	252 442,3	247 941,2
CONTRIBUTION GOUVERNEMENTALE (PROVENANT DU PROGRAMME 02)	240 793,6	240 793,6	235 141,4	234 434,8
REVENUS TOTAUX	498 394,2	498 394,2	487 583,7	482 376,0
RÉMUNÉRATION	390 729,6	390 729,6	380 151,9	372 841,4
FONCTIONNEMENT	107 664,6	107 664,6	107 431,8	109 534,6
DÉPENSES TOTALES	498 394,2	498 394,2	487 583,7	482 376,0
INVESTISSEMENTS TOTAUX	23 913,5	9 955,3	12 549,7	16 189,5

Les revenus 2010-2011 réels proviennent :

- ▶ de la tarification aux municipalités en vertu du *Règlement sur la somme payable par les municipalités pour les services de la Sûreté du Québec* (247,1 millions de dollars), du gouvernement fédéral pour la prestation de services policiers sur les ponts Jacques-Cartier et Champlain (3,7 millions de dollars) et de revenus divers (6,8 millions de dollars);
- ▶ d'une contribution gouvernementale, tirée du programme 02 du MSP pour en assurer l'équilibre financier, totalisant 240,8 millions de dollars.

Les dépenses réelles 2010-2011 sont supérieures de 10,8 millions de dollars par rapport à l'exercice 2009-2010. Cette variation s'explique principalement par l'augmentation de la rémunération globale attribuable aux augmentations salariales ainsi qu'à la hausse des effectifs en place.

En 2010-2011, les investissements réalisés par le FSP sont inférieurs de 2,6 millions de dollars par rapport à la dépense réelle de 2009-2010. Cet écart est principalement attribuable à une diminution des acquisitions de véhicules.

Un coût moyen par policier et par habitant a été calculé pour la prestation de services généraux liée au FSP; celui-ci correspond aux revenus totaux desquels on déduit les fonds voués à la prestation de services sur les ponts Jacques-Cartier et Champlain et les revenus divers. Le coût moyen par policier correspond donc aux dépenses engagées en fonction du nombre de policiers affectés uniquement aux MRC selon les ententes de services (3 263 policiers au 1^{er} janvier 2011), comme stipulé dans la réglementation en vigueur. Le coût moyen par habitant est établi en fonction de la population desservie dans les MRC (2 417 690 habitants).

²⁸ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

²⁹ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Tableau 15 : Coût moyen des services généraux

	EXERCICE 2010-2011	EXERCICE 2009-2010	EXERCICE 2008-2009
COÛT MOYEN PAR POLICIER (EN DOLLARS)	149 533	147 856	148 732
COÛT MOYEN PAR HABITANT (EN DOLLARS)	202	200	201

Revenus et dépenses du compte à fin déterminée (CFD) – contrôle des armes à feu

Puisque la *Loi sur les armes à feu* (1995, ch. 39) est de compétence fédérale, mais que son application au Québec relève de la Sûreté du Québec, les dépenses reliées à cette activité sont des dépenses non budgétaires qui sont comptabilisées dans un compte à fin déterminée, puis réclamées au gouvernement du Canada. Ces dépenses sont de 5,4 millions de dollars pour l'année 2010-2011.

Sommaire

Le sommaire suivant présente le niveau des dépenses et des investissements de la Sûreté du Québec pour l'ensemble de ses activités au cours des exercices 2010-2011, 2009-2010 et 2008-2009, incluant le FSP et le CFD.

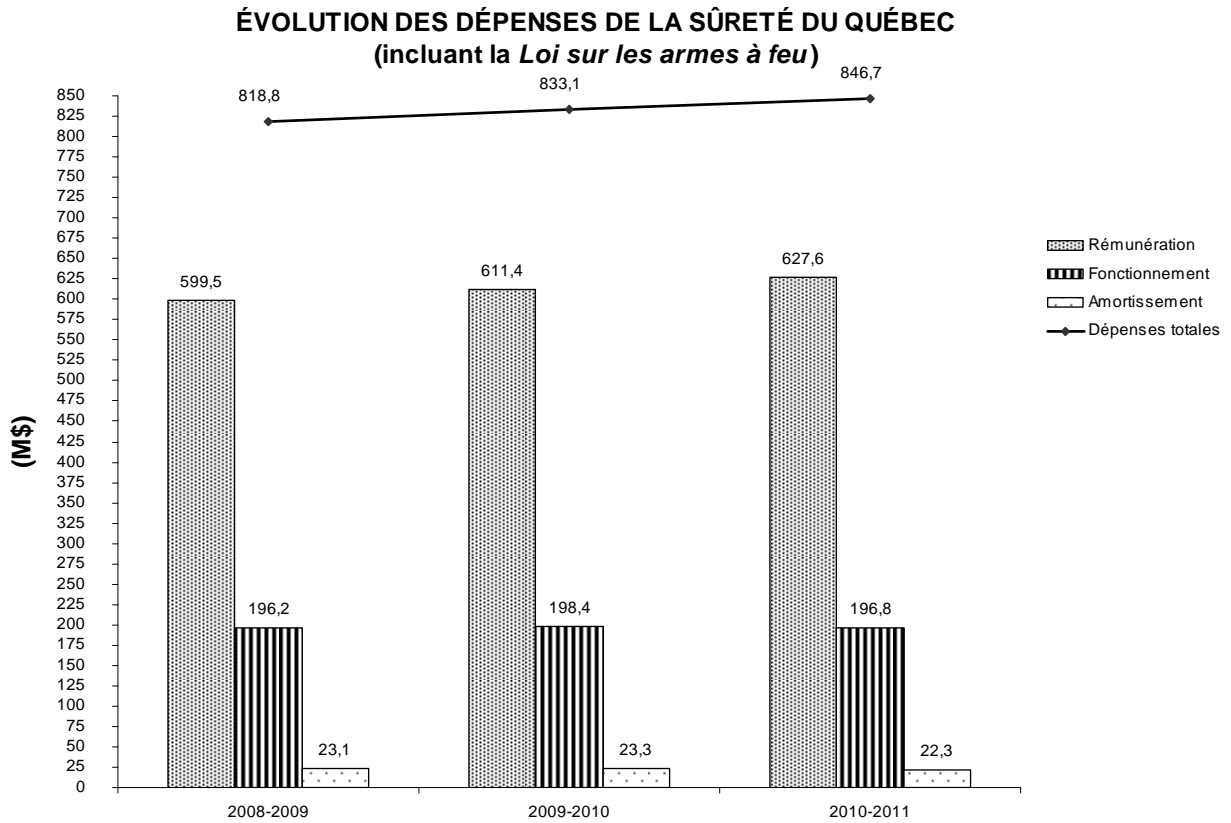
Tableau 16 : Sommaire des dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (incluant le FSP et le CFD)

	EXERCICE 2010-2011		EXERCICE 2009-2010	EXERCICE 2008-2009
	BUDGET (000 \$)³⁰	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)³¹	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)
PROGRAMME 02 (EXCLUANT L'AFFECTATION AU FSP)	353 309,0	342 914,8	340 491,1	331 431,9
FONDS DES SERVICES DE POLICE	498 394,2	498 394,2	487 583,7	482 376,0
CFD – CONTRÔLE DES ARMES À FEU	5 871,0	5 430,6	5 049,4	4 988,0
DÉPENSES TOTALES	857 574,2	846 739,6	833 124,2	818 795,9
PROGRAMME 02	29 349,4	8 943,7	18 182,6	15 838,3
FONDS DES SERVICES DE POLICE	23 913,5	9 955,3	12 549,7	16 189,5
INVESTISSEMENTS TOTAUX	53 262,9	18 899,0	30 732,3	32 027,8

³⁰ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

³¹ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Figure 6 : Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec³²



³² Comparativement aux autres tableaux, l'évolution est présentée de façon croissante.

Tableau 17 : Sommaire des catégories de dépenses

	EXERCICE 2010-2011 (000 \$)	EXERCICE 2009-2010 (000 \$)	EXERCICE 2008-2009 (000 \$)
TRAITEMENT	543 841,2	529 172,8	519 996,3
RÉGIME DE RETRAITE	32 972,1	31 463,1	30 907,8
CONTRIBUTION DE L'EMPLOYEUR	50 833,7	50 724,4	48 573,9
SERVICES DE TRANSPORT ET DE COMMUNICATION	33 449,2	35 692,3	38 139,9
SERVICES PROFESSIONNELS, ADMINISTRATIFS ET AUTRES³³	58 433,0	60 304,7	58 836,0
LOYERS ET LOCATION D'ÉQUIPEMENTS	71 803,6	66 998,7	65 374,2
FOURNITURES ET APPROVISIONNEMENT³⁴	26 537,9	27 691,6	27 173,6
AUTRES DÉPENSES	6 584,6	7 750,0	6 730,0
AMORTISSEMENT	22 284,3	23 326,6	23 064,2
DÉPENSES TOTALES	846 739,6	833 124,2	818 795,9

Politique de financement des services publics

La *Politique de financement des services publics* vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire.

En 2010-2011, la Sûreté du Québec a fait l'inventaire des biens et services actuellement tarifés. Les travaux relatifs à l'établissement des coûts des principaux biens et services tarifés ainsi que leur niveau de financement se poursuivront en 2011-2012.

Biens et services actuellement tarifés :

Le tableau suivant présente les revenus de tarification de la Sûreté du Québec pour la période 2008-2009 à 2010-2011 :

Tableau 18 : Revenus provenant des biens et services tarifés (Sûreté du Québec)

	REVENUS 2010-2011 (000 \$)	REVENUS 2009-2010 (000 \$)	REVENUS 2008-2009 (000 \$)
AGENCE D'INVESTIGATION OU DE SÉCURITÉ	354,8	999,5	886,8
PERMIS D'EXPLOSIFS ET PERMIS DE CLUB DE TIR À LA CIBLE (INCLUANT LES FRAIS D'ADMINISTRATION)	370,6	385,4	301,5
FRAIS DE VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES³⁵	481,9	742,3	647,4

³³ Cette catégorie de dépenses inclut l'entretien et les réparations.

³⁴ Cette catégorie de dépenses inclut le matériel et les équipements.

³⁵ Ces revenus ne concernent qu'une partie des vérifications des antécédents judiciaires réalisées par la Sûreté, soient celles qui ont été faites auprès des établissements d'enseignement privés et des commissions scolaires. D'autres revenus provenant de la vérification des antécédents judiciaires sont inclus dans les revenus de tarification du FSP présenté au tableau 19.

Depuis le 22 juillet 2010, les permis d'agence d'investigation ou de sécurité sont délivrés par le Bureau de la sécurité privée.

Les tarifs pour les permis d'explosifs et les permis de club de tir à la cible (incluant les frais d'administration) ont été déterminés par décisions administratives. Les tarifs des permis d'explosifs sont indexés annuellement selon l'indice général des prix à la consommation pour le Canada.

Les revenus pour la vérification des antécédents judiciaires concernant les établissements d'enseignement privés et les commissions scolaires sont en baisse entre 2009-2010 et 2010-2011³⁶ étant donné la diminution des demandes de vérifications des commissions scolaires.

Les tarifs ont été déterminés par prix de revient, ils sont indexés annuellement selon l'indice général des prix à la consommation pour le Québec.

Le tableau suivant présente les revenus de tarification du FSP pour la période 2008-2009 à 2010-2011 :

Tableau 19 : Revenus provenant des biens et services tarifés (FSP)

	REVENUS 2010-2011 (000 \$)	REVENUS 2009-2010 (000 \$)	REVENUS 2008-2009 (000 \$)
SERVICES DE POLICE RÉGULIERS FOURNIS AUX MUNICIPALITÉS	247 132,0	246 870,3	243 208,4
SERVICES DE POLICE PARTIELS FOURNIS AUX MUNICIPALITÉS	674,3	731,7	594,0
SERVICES DE POLICE – PONTS FÉDÉRAUX	3 712,2	3 671,6	3 601,4
SERVICES DE POLICE FOURNIS À TOUTE PERSONNE AUTRE QU'UNE MUNICIPALITÉ	3 544,0	964,0	156,6

Les revenus pour les services de police réguliers fournis aux municipalités proviennent d'ententes conclues avec les MRC ou les municipalités en vertu de la *Loi sur la police*. La tarification est établie selon les articles 1.1 et 5.1 du *Règlement sur la somme payable par les municipalités pour les services de la Sûreté du Québec*.

Les revenus pour les services de police partiels fournis aux municipalités proviennent d'ententes conclues avec des MRC ou des municipalités desservies par la Sûreté du Québec pour des services supplémentaires ou rendus à l'occasion d'événements spéciaux. La tarification est établie selon l'article 19 du *Règlement sur la somme payable par les municipalités pour les services de la Sûreté du Québec*.

Les revenus pour les services de police – ponts fédéraux proviennent d'ententes conclues avec la Société des ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. et le Canadien National en vertu de la *Loi sur la police*. Les montants facturés sont établis en fonction de la récupération des coûts des services. Les montants sont indexés annuellement selon l'indice des prix à la consommation de la région de Montréal.

Les revenus pour des services de police fournis à toute personne autre qu'une municipalité (excluant les ponts fédéraux) proviennent d'ententes conclues en vertu de la *Loi sur la police*. Il s'agit principalement d'ententes pour des escortes de véhicules hors normes et des vérifications des antécédents judiciaires.

³⁶ Les revenus totaux provenant des demandes de vérifications des antécédents judiciaires (Sûreté du Québec et Fonds des services de police) sont cependant en hausse étant passés de 1 104 834 \$ en 2009-2010 à 2 706 873 \$ en 2010-2011 (en excluant les transferts de crédit provenant du MELS et du MSP).

Nouveaux biens et services tarifés :

Il n'y a eu aucun nouveau bien ou service tarifé en 2010-2011.

Biens et services pouvant être tarifés :

Actuellement, il n'y a aucun bien ou service pouvant faire l'objet d'une tarification.

Données budgétaires relatives à la formation

Le tableau ci-dessous fait état des dépenses totales et des dépenses par employé pour la formation et le développement du personnel civil et policier.

Tableau 20 : Dépenses totales et par employé pour la formation et le développement du personnel civil et policier

	2010-2011 ³⁷	2009-2010 ³⁸	2008-2009
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL CIVIL			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION	2 156 519 \$	2 941 899 \$	2 019 495 \$
- PAR EMPLOYÉ	973 \$	1 356 \$	921 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN PRESTATION DE SERVICES GÉNÉRAUX EN CONTACT AVEC LES CLIENTÈLES	1 095 357 \$	1 494 238 \$	754 932 \$
- PAR EMPLOYÉ	923 \$	1 236 \$	614 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN SERVICES SPÉCIALISÉS ET NATIONAUX	1 061 162 \$	1 494 851 \$	1 264 563 \$
- PAR EMPLOYÉ	1 051 \$	1 557 \$	1 312 \$
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL POLICIER			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION	5 292 887 \$	7 049 289 \$	6 942 050 \$
- PAR EMPLOYÉ	954 \$	1 294 \$	1 311 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN PRESTATION DE SERVICES GÉNÉRAUX EN CONTACT AVEC LES CLIENTÈLES	3 178 154 \$	4 205 208 \$	4 288 575 \$
- PAR EMPLOYÉ	856 \$	1 157 \$	1 213 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN SERVICES SPÉCIALISÉS ET NATIONAUX	2 114 733 \$	2 845 041 \$	2 653 475 \$
- PAR EMPLOYÉ	1 152 \$	1 570 \$	1 507 \$

³⁷ Les résultats sont calculés à partir des effectifs en place et des civils occasionnels au 31 mars 2011, soit 2 217 civils et 5 548 policiers. Ces résultats reflètent mieux la situation puisque la formation est donnée aux employés en place et occasionnels et non à des effectifs autorisés.

³⁸ Depuis 2009, les dépenses de formation sont intégralement tirées du système SAGIR. Les années précédentes, elles étaient extraites via le système Paradox.

Tableau 21 : Dépenses totales et par employé pour la formation en technologie de l'information

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL CIVIL			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION	233 255 \$	197 979 \$	409 230 \$
- PAR EMPLOYÉ	241 \$	155 \$	134 \$
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL POLICIER			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION	39 014 \$	129 141 \$	284 207 \$
- PAR EMPLOYÉ	42 \$	93 \$	52 \$

Tableau 22 : Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
POURCENTAGE DE LA MASSE SALARIALE	5,24	5,08	3,18

L'augmentation du pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation, alors que les dépenses totales sont en diminution, s'explique par le fait que le calcul du pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation n'est pas fait uniquement en fonction du budget des dépenses de formation au Plan de développement des ressources humaines (PDRH)³⁹. Il faut prendre en compte l'ensemble des dépenses admissibles en formation (cela comprend entre autres le paiement du 1 % de la masse salariale à l'ENPQ, les heures supplémentaires en formation, les services, honoraires et fournitures, les salaires des participants, des formateurs et des conseillers pédagogiques). Les dépenses admissibles prévues dans la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (Loi 5) s'avèrent toujours supérieures aux dépenses de formation qui incluent seulement les frais de séjour, de déplacements et de services.

Ci-dessous le calcul récapitulatif des frais admissibles en vertu de la Loi 5 pour les trois dernières années.

Tableau 23 : Calcul récapitulatif des frais admissibles en vertu de la Loi 5

IDENTIFICATION	MASSE SALARIALE	DÉPENSES ADMISSIBLES Loi 5 (1)	DÉPENSES ADMISSIBLES/MASSE SALARIALE
2010-2011	549 699 854 \$	28 809 216 \$	5,24 %
2009-2010	536 591 467 \$	27 270 807 \$	5,08 %
2008-2009	543 240 096 \$	17 271 785 \$	3,18 %

³⁹ Le PDRH représente l'ensemble des activités de formation dont la diffusion est autorisée par l'État-major de la Sûreté pour une année financière donnée.

Tableau 24 : Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
CADRE	30	141 953 \$
CADRE JURIDIQUE⁴⁰	0	0
TITULAIRE D'UN EMPLOI SUPÉRIEUR À TEMPS PLEIN	0	0
TOTAL	30	141 953 \$

⁴⁰ La reddition de comptes pour les cadres juridiques relève du ministère de la Justice du Québec.

3.2 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le comité directeur du plan de gestion des ressources informationnelles et le comité directeur sur la diffusion et la protection de l'information se sont réunis afin de discuter des orientations de la Sûreté du Québec en gestion des ressources informationnelles et de sécurité de l'information, des projets retenus et de leur degré d'avancement. Toutes ces réalisations concourent à l'amélioration des processus de l'organisation.

Parmi les dossiers majeurs traités en 2010-2011, mentionnons :

- 1) la poursuite des analyses reliées aux différentes solutions technologiques à implanter dans le cadre du projet SIRP, la prise en charge graduelle de l'exploitation des nouvelles composantes mises en production, la mise en place d'un site de relève afin de répondre aux besoins opérationnels, l'amorce des travaux pour l'intégration de la téléphonie IP dans les centres de gestion des appels de la Sûreté;
- 2) la stratégie SAGIR – la poursuite et la finalisation des travaux d'analyse et de programmation pour l'implantation des phases 2 et 3 et l'analyse des processus et des changements à apporter;
- 3) la préparation des devis techniques et leur remise au CSPQ en vue d'une acquisition pour le remplacement de deux systèmes de première importance pour les opérations policières dans le domaine de l'identité judiciaire et de la surveillance électronique;
- 4) le développement et l'implantation d'un système supportant les nouvelles règles de gestion à appliquer en gestion d'enquêtes internes (à la suite de la décision de la Cour suprême dans l'affaire McNeil);
- 5) la réalisation d'une analyse préliminaire sur le besoin de gestion des permis d'explosifs;
- 6) la poursuite de l'utilisation de la géomatique dans les opérations policières et les interventions en lien avec les mesures d'urgence; le développement de l'application GPS Sûreté ainsi que la mise en production de Géosûreté 2, outil disponible pour l'ensemble du personnel;
- 7) la poursuite d'une analyse de la gestion des documents semi-actifs en vue de procéder à la refonte du système de gestion de ces documents, d'optimiser les ressources tout en améliorant la sécurité des documents;
- 8) la poursuite de la mise à niveau de plusieurs éléments de l'infrastructure technologique de la Sûreté (espace d'emmagasinage, ordinateur central, virtualisation d'environnements techniques, ordinateurs portatifs, etc.) et la modernisation de l'environnement physique du centre de traitement des données de la Sûreté;
- 9) l'amorce des travaux de migration des infrastructures de la Sûreté dans le nouveau réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) du gouvernement du Québec; ces travaux, de très grande envergure, touchent autant les sites de la Sûreté, que ceux des sûretés municipales et des services de police autochtones;
- 10) l'analyse de différents processus de gestion budgétaire avec nos fournisseurs externes dans le but d'optimiser le traitement des factures et de favoriser une meilleure reddition de comptes des gestionnaires de la Sûreté;
- 11) la révision des processus de gestion de projet, de développement, d'entretien et d'exploitation.

Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels

Au cours des dernières années, la Sûreté a collaboré avec le gouvernement du Québec dans le dossier sur l'analyse des risques informatiques. Cette analyse a permis de déterminer la mise en œuvre d'un certain nombre de projets pour répondre à différents besoins quant à la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels. Les travaux se font en accord avec la nouvelle directive gouvernementale sur la sécurité de l'information.

L'amélioration du réseau de la Sûreté, la mise en place de nouvelles applications, les attentes des partenaires du milieu policier et l'évolution du marché obligent l'organisation à réexaminer continuellement ses processus, ses méthodes et les moyens qu'elle prend pour répondre à l'ensemble de ces nouvelles exigences.

Les principaux projets qui ont fait l'objet de travaux en 2010-2011 dans le domaine de la sécurité et de la protection des renseignements personnels sont :

- ▶ la création du sous-comité de travail qui évaluera les impacts de la catégorisation des actifs informationnels;
- ▶ la préparation de deux modules additionnels de sensibilisation;
- ▶ l'approbation de cinq normes par le comité directeur et la poursuite de la rédaction de différentes politiques, normes et procédures;
- ▶ la rédaction du cahier des charges et de l'analyse pour la mise en place d'une mesure de sécurité additionnelle pour l'accès aux systèmes.

Réalisations de l'année ayant amélioré ou permis de maintenir la qualité des services aux citoyens et aux entreprises

La Sûreté du Québec a participé au lancement de l'alerte AMBER sur le réseau *Facebook*.

L'alerte AMBER (pour alerte médiatique but enfant recherché) est un système d'information rapide, mis en place lorsqu'une disparition d'enfant est signalée. Tout récemment, les responsables de l'alerte AMBER du Québec se sont joints à *Facebook* pour créer une page spéciale sur ce site de réseautage. Ainsi, tous les usagers de *Facebook*, « *Fanpage* » de la page de l'alerte AMBER, seront instantanément informés du déclenchement d'une alerte et disposeront, en ligne, des photographies et des détails diffusés. Quelques 24 heures après la conférence de presse, plus de 13 000 personnes avaient répondu à l'invitation des responsables de l'alerte AMBER du Québec. Au 31 mars 2011, la page québécoise compte plus de 34 000 adhérents.

Par ailleurs, sur les 58 pages AMBER lancées au début de l'année 2011 par *Facebook* (53 sont américaines et cinq, canadiennes), la page du Québec figurait au 2^e rang des pages les plus populaires un mois après sa parution, rang qu'elle occupe toujours.

La valeur ajoutée pour les citoyens est importante puisque, dorénavant, les alertes AMBER sont accessibles au public par l'entremise d'un média populaire.

Données budgétaires relatives aux ressources informationnelles

Afin d'aligner la reddition de comptes du Plan triennal des projets et activités en ressources informationnelles sur celle du rapport annuel de gestion, la présentation des résultats financiers a été modifiée.

Elle inclut maintenant l'ensemble des ressources informationnelles de la Sûreté ainsi que les activités suivantes : la téléphonie, la radiophonie, la rémunération de l'ensemble du personnel affecté aux ressources informationnelles⁴¹ et les projets majeurs que sont le SIRP et SAGIR.

Le recensement des données antérieures a été réalisé afin de permettre la comparaison des résultats.

⁴¹ Cette donnée inclut des effectifs qui ne relèvent pas de la Direction des ressources informationnelles.

Tableau 25 : Dépenses et investissements relatifs aux ressources informationnelles⁴²

	2010-2011 (000 \$)		2009-2010 (000 \$)		2008-2009 (000 \$)	
TÉLÉCOMMUNICATION, RADIOCOMMUNICATION & TÉLÉPHONIE	28 089,6	48,4 %	27 986,5	48,4 %	26 907,5	48,0 %
TRAITEMENT INFORMATIQUE (ORDINATEUR CENTRAL)	1 406,0	2,4 %	1 474,2 ⁴³	2,6 %	1 665,1	3,0 %
ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES	1 301,2	2,2 %	1 314,9 ⁴⁴	2,3 %	1 210,9	2,1 %
COÛTS EXIGÉS POUR LA MISE À JOUR DES LOGICIELS	1 768,5	3,1 %	1 812,7	3,1 %	1 786,6	3,2 %
ACHATS D'ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES	2 715,2	4,7 %	4 681,4	8,1 %	2 876,7	5,1 %
RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL	15 278,0	26,4 %	14 480,1	25,1 %	14 987,8	26,8 %
HONORAIRES PROFESSIONNELS	6 802,1	11,7 %	5 507,0	9,5 %	5 589,9	10,0 %
SERVICES AUXILIAIRES	630,5	1,1 %	545,7	0,9 %	991,1	1,8 %
TOTAL	57 991,1	100,0 %	57 802,5	100,0 %	56 015,6	100,0 %

Tableau 26 : Croissance annuelle et pourcentage des dépenses et investissements en matière de ressources informationnelles

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
CROISSANCE ANNUELLE DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (%)	0,33 %	3,19 %	-2,76 %
POURCENTAGE DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES PAR RAPPORT AUX DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS TOTAUX (%)	6,88 %	6,88 %	6,77 %

Les tableaux suivants traitent des débours réels et planifiés ainsi que des dépenses relatives aux ententes avec les différents ministères et organismes; ceux-ci répondent aux nouvelles préoccupations des autorités gouvernementales en matière de ressources informationnelles.

⁴² Ces chiffres incluent les coûts rattachés aux projets SAGIR et SIRP.

⁴³ Une erreur s'est glissée dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 (RAG) : 138 696 \$ a dû être retranché de la rubrique « Traitement informatique (ordinateur central) » pour être ajouté à la rubrique « Services auxiliaires ». Ce montant représente une entente de services avec le CSPQ pour l'hébergement WEB.

⁴⁴ La différence avec le montant inscrit au RAG 2009-2010 pour ce poste de dépenses s'explique par le réaménagement de certains contrats dans la catégorie des services auxiliaires.

Tableau 27 : Débours planifiés et réels en ressources informationnelles

	PROJET DE DÉVELOPPEMENT (000 \$)	AUTRE ACTIVITÉ (000 \$)	TOTAL (000 \$)
DÉBOURS PLANIFIÉS	42 369,6	47 071,2	89 440,8
DÉBOURS RÉELS	8 212,3	49 778,8	57 991,1
ÉCARTS	34 157,3	(2 707,6)	31 449,7

Les écarts s'expliquent principalement par le retard dans l'avancement de certains projets⁴⁵ :

- ▶ SIRP;
- ▶ empreintes digitales;
- ▶ écoute électronique;
- ▶ migration dans le RITM;
- ▶ gestion du parc automobile (analyse à réaliser pour l'acquisition d'une solution d'affaires).

Tableau 28 : Dépenses relatives aux ententes avec différents ministères et organismes

	2010-2011 (000 \$)	2009-1010 (000 \$)	2008-2009 (000 \$)
SERVICES OBTENUS AUPRÈS DU CSPQ			
DÉBOURS POUR DES SERVICES OBTENUS AUPRÈS DU CSPQ	8 808,9	6 773,6	7 785,6
ENTENTES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES			
SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE	5,3	3,7	5,8
MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES ET DE LA FAUNE (POUR LA GÉOMATIQUE)	18,0	0,0	78,9
MINISTÈRE DE LA JUSTICE	5,9	5,8	5,9
TOTAL DES ENTENTES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES	29,2	9,5	90,6

Le tableau 28 fait état des dépenses relatives aux ententes contractées avec différents ministères et organismes. Le montant inscrit à la rubrique « Ententes avec d'autres ministères et organismes » inclut les coûts associés aux ententes avec la Société québécoise d'information juridique, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et le ministère de la Justice.

À cet effet, l'écart constaté entre les années 2009-2010 et 2010-2011 est principalement attribuable aux besoins en géomatique; une mise à jour de cartes géographiques a été faite en 2010-2011, justifiant ainsi le montant dépensé. Cette actualisation des données géographiques a permis de développer l'utilisation de la géomatique dans les opérations policières (voir la rubrique des projets majeurs à la section 3.2, Ressources informationnelles).

⁴⁵ Des informations supplémentaires au sujet du SIRP et du RITM se trouvent dans la section des Ressources informationnelles sous la rubrique des projets majeurs. Le projet de modernisation des systèmes d'écoute électronique et d'empreintes digitales est présenté à l'objectif 3.3 dans la section « Autres résultats liés à l'objectif ».

3.3 RESSOURCES HUMAINES

Pour répondre à sa mission sur l'ensemble du territoire québécois en 2010-2011, la Sûreté du Québec comptait sur 7 263 postes autorisés, policiers et civils.

Tableau 29 : Répartition des postes autorisés⁴⁶ policiers et civils

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
EFFECTIF POLICIER	5 520	5 466	5 356
EFFECTIF CIVIL	1 743	1 743	1 721
TOTAL	7 263	7 209	7 077

Tous ces postes sont répartis dans les dix districts ainsi qu'au GQG. La distribution des postes en district est déterminée en fonction des critères suivants : la population, la superficie du territoire, la charge de travail et les particularités régionales. Le tableau qui suit fait état de cette distribution.

Tableau 30 : Répartition des postes autorisés policiers et civils selon le district

DISTRICT	2010-2011		2009-2010		2008-2009	
	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL
BAS-SAINT-LAURENT- GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA- MADELEINE	446	77	442	85	443	84
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	268	50	268	53	269	53
CAPITALE-NATIONALE- CHAUDIÈRE-APPALACHES	627	97	560	105	557	105
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	566	94	565	102	562	100
ESTRIE	320	66	316	66	315	66
MONTRÉAL-LAVAL- LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	715	133	673	140	644	132
OUTAOUAIS	207	41	208	46	208	45
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE- NORD-DU-QUÉBEC	317	53	317	58	313	59
CÔTE-NORD	207	40	206	45	206	45
MONTÉRÉGIE	799	123	705	131	703	130
GQG	1 048	969	1 206	912	1 136	902
TOTAL	5 520	1 743	5 466	1 743	5 356	1 721

⁴⁶ Les postes autorisés sont les postes réguliers autorisés au bilan. Cette catégorie exclut les effectifs occasionnels.

En 2010-2011, la Sûreté comptait 5 548 policiers en place, l'écart entre ce nombre de policiers et le nombre de policiers autorisés s'expliquant par le fait que les données qui correspondent aux postes en place offrent un portrait de la situation au 31 mars 2011. Ces informations fluctuent chaque jour en fonction des embauches et des départs (retraites, démissions, etc.). Pour cette raison, il se peut qu'à une certaine date, les effectifs soient momentanément plus élevés que ceux autorisés.

Quant au personnel civil, la Sûreté comptait 1 535 civils en place en 2010-2011. L'écart entre ces effectifs et les effectifs autorisés s'explique par le fait que les postes des effectifs autorisés pour lesquels il n'y a pas d'effectifs réguliers sont occupés par des effectifs « occasionnels » qui sont en attente d'une nomination temporaire.

Tableau 31 : Répartition des postes autorisés policiers et civils selon la catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2010-2011	2009-2010	2008-2009
DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT	5	5	5
INSPECTEUR-CHEF	20	24	28
INSPECTEUR	51	56	51
CAPITAINE	105	114	113
LIEUTENANT	242	227	221
SERGENT	1 906	1 890	1 815
AGENT, AGENT SUR APPEL ET HORAIRE VARIABLE	3 191	3 150	3 123
TOTAL PARTIEL	5 520	5 466	5 356
CADRE SUPÉRIEUR ET INTERMÉDIAIRE	51	55	54
PROFESSIONNEL	344	337	324
PERSONNEL DE BUREAU, PERSONNEL TECHNIQUE ET OUVRIER	1 348	1 351	1 343
TOTAL PARTIEL	1 743	1 743	1 721
TOTAL GÉNÉRAL	7 263	7 209	7 077

Tableau 32 : Répartition des postes en place policiers et civils selon la catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2010-2011
DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT	5
INSPECTEUR-CHEF	21
INSPECTEUR	48
CAPITAINE	98
LIEUTENANT	232
SERGEN	1 907
AGENT, AGENT SUR APPEL ET HORAIRE VARIABLE	3 237
TOTAL PARTIEL	5 548
CADRE SUPÉRIEUR ET INTERMÉDIAIRE	58
PROFESSIONNEL	312
PERSONNEL DE BUREAU, PERSONNEL TECHNIQUE ET OUVRIER	1 165
TOTAL PARTIEL	1 535
TOTAL GÉNÉRAL	7 083

Tableau 33 : Répartition des postes autorisés policiers et civils selon la Grande fonction

GRANDE FONCTION	2010-2011	POURCENTAGE	2009-2010	2008-2009
DIRECTION GÉNÉRALE	48	0,66 %	87	86
ENQUÊTES CRIMINELLES	1 466	20,18 %	1 036	982
ADMINISTRATION	378	5,20 %	274	263
SURVEILLANCE DU TERRITOIRE	4 975	68,50 %	5 372	5 308
AFFAIRES INSTITUTIONNELLES	396	5,46 %	440	438
TOTAL	7 263	100 %	7 209	7 077

Pour la période 2010-2011, il y a eu 189 retraites au total entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, réparties de la façon suivante :

Tableau 34 : Répartition des départs à la retraite selon la catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2010-2011
OFFICIER	35
POLICIER	77
TOTAL – EFFECTIFS POLICIERS	112
CADRE	0
PROFESSIONNEL	8
TECHNICIEN	15
PERSONNEL DE BUREAU	54
TOTAL – EFFECTIFS CIVILS	77
TOTAL DES RETRAITES	189

3.4 RESSOURCES MATÉRIELLES

Pour réaliser sa mission et répondre adéquatement aux besoins de ses clients, la Sûreté du Québec utilise diverses ressources matérielles. Elle dispose notamment de 227 terrains et immeubles, incluant le GQG, les QG des districts, les postes de police, les entrepôts, les résidences, les stationnements et les terrains occupés par de l'équipement de télécommunications.

Tableau 35 : Nombre d'immeubles et de terrains occupés

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
NOMBRE D'IMMEUBLES ET DE TERRAINS OCCUPÉS	227	223	215

L'augmentation du nombre d'emplacements occupés est principalement due à l'accroissement des besoins combiné à l'impossibilité, dans certains cas, d'agrandir les locaux existants. Ce besoin d'espace additionnel peut découler d'un ajout de personnel ou d'équipements à entreposer.

L'augmentation du nombre d'emplacements est aussi due à l'ajout de locaux polyvalents de services ou de postes relais à la demande de certaines instances municipales.

Parmi les immeubles occupés, les six⁴⁷ immeubles suivants ont été construits ou ont connu une rénovation majeure au cours de l'année 2010-2011 :

- ▶ Grand quartier général (rénovation de la salle multifonctionnelle)
- ▶ MRC d'Argenteuil (Lachute)
- ▶ MRC d'Avignon (Matapédia)
- ▶ MRC du Granit (Lac Mégantic)
- ▶ Poste du Nunavik et résidences des policiers (Kuujuuaq)
- ▶ Quartier général Montréal-Laval-Laurentides-Lanaudière (Mascouche)

Les sept immeubles suivants sont en cours de construction ou de rénovation et doivent être livrés pendant l'exercice 2011-2012 :

- ▶ MRC de Pierre-de-Saurel⁴⁸ (Sorel-Tracy)
- ▶ MRC du Fjord-du-Saguenay (Saint-Ambroise)
- ▶ MRC de Mékinac (Saint-Tite)
- ▶ Poste autoroutier de la Montérégie Est (Candiac)
- ▶ Poste de Radisson (Radisson)
- ▶ Quartier général de la Montérégie (Boucherville)
- ▶ Quartier général de la Capitale-Nationale-Chaudière-Appalaches (Québec)

⁴⁷ L'immeuble de la MRC de Bonaventure auxiliaire (New Carlisle) devait être rénové et livré en 2010-2011, mais le projet a été reporté en raison d'une révision des besoins de chacun des acteurs concernés (ministère de la Sécurité publique, Sûreté du Québec et ministère de la Justice).

⁴⁸ Cette MRC s'appelait MRC du Bas-Richelieu (Sorel-Tracy) lors de l'exercice 2009-2010. Les rénovations ont été retardées en raison d'un délai dans les travaux exécutés par l'entrepreneur.

Tableau 36 : Parc de véhicules de la Sûreté du Québec

TYPE DE VÉHICULES	2010-2011	2009-2010	2008-2009
AUTOBUS (MINIBUS)	9	10	11
MINIFOURGONNETTE	180	173	159
BATEAU	79	74	73
CAMION	25	26	25
FOURGONNETTE	122	127	123
HÉLICOPTÈRE	3	3	3
AUTOMOBILE	2 348	2 307	2 267
UTILITAIRE 4 x 4	109	108	98
MOTONEIGE	153	153	149
MOTOCYCLETTE	57	58	52
QUAD	154	155	149
TOTAL	3 239	3 194	3 109

L'augmentation du nombre de véhicules du parc automobile de la Sûreté du Québec dépend, de façon générale, de la croissance des effectifs, de la création d'escouades spécialisées et du nombre de véhicules qui seront immobilisés pour l'année suivante.

4. CONFORMITÉ AUX EXIGENCES LÉGISLATIVES ET AUX POLITIQUES D'APPLICATION GOUVERNEMENTALE

4.1 POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Sûreté du Québec adhère entièrement à l'effort de francisation entrepris par le gouvernement. De fait, elle s'est donné une politique linguistique interne qui intègre la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, la *Politique d'achat* et la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*.

La politique linguistique de la Sûreté est diffusée sous forme de politique de gestion, qui est disponible dans l'intranet. Cette politique est entrée en vigueur le 14 janvier 2000 et demeure en usage.

Cette année encore, la Sûreté a concrétisé ses efforts de francisation par les actions suivantes :

- ▶ elle s'est assurée que tous ses contrats respectent les obligations de l'Office québécois de la langue française concernant l'utilisation de la langue;
- ▶ des cours de perfectionnement ont été offerts pour permettre à 26 employés d'améliorer leur connaissance de la langue française. Ces cours ont eu un effet positif direct sur leur travail quotidien⁴⁹.

4.2 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

En conformité avec la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* (L.R.Q. c. A-2.01), la Sûreté du Québec poursuit ses efforts afin d'assurer une représentation équitable au sein de ses effectifs.

À cet effet, la Sûreté a réalisé une analyse approfondie de son effectif policier pour corriger la sous-représentativité des groupes ciblés par la loi : les femmes, les personnes d'origine autochtone, les minorités visibles et les minorités ethniques et a mis en œuvre le programme d'accès à l'égalité destiné aux policiers. Il importe de préciser que l'application du programme d'accès à l'égalité pour l'embauche de nouveaux policiers est limitée au nombre de diplômés de l'ENPQ appartenant aux groupes ciblés par la loi.

Représentativité des groupes cibles

En 2010-2011, le taux d'embauche des nouveaux employés ayant un handicap, d'origine autochtone ou membres d'une communauté culturelle a atteint 13,5 %. Au total, 519 civils ont été embauchés, dont 18,1 % appartiennent à ces groupes cibles. Durant cette période, 234 policiers ont été embauchés, dont 3,4 % sont issus de ces groupes.

Le taux global de représentativité des membres des communautés culturelles a atteint 6,9 % pour le personnel civil de la Sûreté, ce qui est inférieur à la cible gouvernementale de 9 %, mais en augmentation par rapport à l'année dernière. Quant au taux de représentativité des personnes handicapées, il était de 1,8 % au 31 mars 2011, près de la cible gouvernementale de 2 % (le Plan d'embauche pour les personnes handicapées s'applique au personnel civil seulement).

Il est à noter que, pour l'année 2010-2011, les ratios ont été calculés en considérant les membres du groupe cible visé en rapport avec les effectifs en place, et non avec les effectifs autorisés, ce qui explique l'importance des écarts⁵⁰.

⁴⁹ L'information sur les montants investis dans des cours de perfectionnement de la langue française n'est plus disponible en raison d'un changement de système informatique.

⁵⁰ Il faut également prendre en compte que le changement de système informatique et l'interprétation de certains critères peuvent avoir une influence par rapport aux données précédentes. Les comparaisons des données de 2010-2011 avec celles des années antérieures pourraient être biaisées.

Représentativité des femmes

Conformément au processus d'embauche de policiers sur appel et sur horaire variable, en 2010-2011, la Sûreté a embauché 80 femmes sur un total de 234 policiers, ce qui représente 34,2 % de tous les policiers embauchés. Ce taux constitue un record pour la Sûreté en matière d'embauche dans le groupe visé des femmes, lequel fait un bond de plus de 3 % comparativement à l'année précédente.

Par rapport à l'effectif policier total, la proportion de femmes policières est de 20,4 %. Depuis 2002, cette proportion augmente d'environ 1 % tous les ans. En ce qui concerne le personnel civil, les femmes représentent 72,5 % de l'effectif.

4.3 EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES

Les tableaux suivants présentent le détail des taux d'embauche et de représentativité des membres des groupes cibles au sein des effectifs policiers et civils de la Sûreté du Québec pour la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011.

Données globales

Tableau 37 : Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2011

EFFECTIF CIVIL TOTAL (PERSONNE)	1 535
EFFECTIF POLICIER TOTAL (PERSONNE)	5 548

Tableau 38 : Embauche totale entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011

	RÉGULIER⁵¹	OCCASIONNEL⁵²	ÉTUDIANT⁵³	STAGIAIRE
NOMBRE TOTAL DE CIVILS EMBAUCHÉS	119	322	78	n. d.
NOMBRE TOTAL DE POLICIERS EMBAUCHÉS	234	s. o.	s. o.	s. o.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

⁵¹ Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

⁵² Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

⁵³ Les stagiaires sont inclus dans le nombre d'étudiants.

Tableau 39 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles en 2010-2011

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2010-2011		NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2010-2011												TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%) ⁵⁴	
			COMMUNAUTÉ CULTURELLE		ANGLOPHONE		AUTOCHTONE		PERSONNE HANDICAPÉE		TOTAL					
			CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER		
RÉGULIER	119	234	25	7	0	3	1	1	1	0	27	11	22,7	4,7		
OCCASIONNEL	322	s. o.	55	s. o.	n. d.	s. o.	n. d.	s. o.	0	s. o.	55	s. o.	17,1	s. o.		
ÉTUDIANT	78	s. o.	12	s. o.	n. d.	s. o.	n. d.	s. o.	0	s. o.	12	s. o.	15,4	s. o.		
STAGIAIRE	n. d.	s. o.	n. d.	s. o.	n. d.	s. o.	n. d.	s. o.	0	s. o.	n. d.	s. o.	n. d.	s. o.		
TOTAL	519	234	92	7	0	3	1	1	1	0	94	11	18,1	4,7		
TAUX D'EMBAUCHE PAR GROUPE CIBLE (%)⁵⁵			17,7	3,0	0	1,3	0,2	0,4	0,2	0	18,1	4,7				

Tableau 40 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	PERSONNEL POLICIER (%)	PERSONNEL CIVIL (%)			
		RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
2010-2011	4,7	22,7	17,1	15,4	n. d.
2009-2010	2,0	19,3	10,4	6,8	n. d.
2008-2009	4,4	24,0	13,6	27,0	16,7

⁵⁴ Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2010-2011 dans le statut d'emploi.

⁵⁵ Le taux d'embauche par groupe cible se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé, par rapport à l'embauche totale 2010-2011.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Tableau 41 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPE CIBLE	2011		2010		2009	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%) ⁵⁶	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%) ⁵⁶
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	101	6,6	80	4,6	69	4,0
AUTOCHTONE	9 ⁵⁷	0,6	7	0,4	7	0,4
ANGLOPHONE	7	0,5	7	0,4	7	0,4
PERSONNE HANDICAPÉE	28	1,8	31	1,8	32	1,9

Tableau 42 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPE CIBLE	2011		2010		2009	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	55	1,0	72	1,3	68	1,3
AUTOCHTONE	39	0,7	43	0,8	43	0,8
ANGLOPHONE	3	0,1	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
PERSONNE HANDICAPÉE	n. d. ⁵⁸	n. d.	47	0,9	46	0,8

⁵⁶ Pour les années 2009 et 2010, les pourcentages ont été calculés en fonction des effectifs autorisés comme en 2011, et non des effectifs en place.

⁵⁷ Au cours de l'année 2010-2011, un changement de système informatique a amené les données en ressources humaines à migrer vers SAGIR, et de légers écarts ont pu survenir, ce qui explique le total de neuf civils réguliers autochtones.

⁵⁸ Les données concernant les policiers handicapés n'ont pas été comptabilisées en 2010-2011.

Tableau 43 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2011

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL ⁵⁹		PERSONNEL TECHNIQUE ET DE BUREAU		OUVRIER		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	1	1,7	39	12,5	59	5,1	2	10,5	101	6,6
AUTOCHTONE	0	0	1	0,3	8	0,7	0	0	9	0,6
ANGLOPHONE	0	0	0	0	7	0,6	0	0	7	0,5
PERSONNE HANDICAPÉE	0	0	5	1,6	23	2,0	0	0	28	1,8

Tableau 44 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2011

GROUPE CIBLE	OFFICIER		SOUS-OFFICIER		AGENT		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	2	0,5	25	1,3	28	0,9	55	1,0
AUTOCHTONE	2	0,5	17	0,9	20	0,6	39	0,7
ANGLOPHONE	0	0	0	0	3	0,1	3	0,1
PERSONNE HANDICAPÉE	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.

Tableau 45 : Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par catégorie d'emploi

PERSONNEL CIVIL	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	53	168	56	n. d.	277
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2010-2011 (%)	44,5	52,2	71,8	n. d.	53,4
PERSONNEL POLICIER	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	80	s. o.	s. o.	s. o.	80
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2010-2011 (%)	34,2	s. o.	s. o.	s. o.	34,2

⁵⁹ Le personnel professionnel inclut les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Tableau 46 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif civil au 31 mars 2011

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	OUVRIER	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	58	312	311	835	19	1 535
NOMBRE DE FEMMES EN PLACE	25	178	232	677	1	1 113
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	43,1	57,1	74,6	81,1	5,3	72,5

Tableau 47 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2011

	OFFICIER	SOUS-OFFICIER	AGENT	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	404	1 907	3 237	5 548
NOMBRE DE FEMMES EN PLACE	19	295	815	1 129
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	4,7	15,5	25,2	20,3

4.4 LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE

Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013

Avec la volonté d'améliorer le respect des droits des personnes qui résident en sol québécois et d'assurer une meilleure participation de tous à la vie économique, sociale et culturelle du Québec, l'adoption d'un premier plan d'action gouvernemental pour accompagner la politique constitue un pas décisif vers une action concertée de prévention et de lutte contre le racisme et la discrimination sur la base de la « race », de la couleur, de l'origine ethnique ou nationale ou de l'appartenance religieuse. Il associe tous les ministères et organismes gouvernementaux et convie les employeurs, les institutions publiques, le milieu associatif et l'ensemble de la société à édifier un Québec inclusif où chaque citoyen possède une chance égale de réaliser ses aspirations.⁶⁰

Voici les deux mesures adoptées par la Sûreté du Québec.

CHOIX STRATÉGIQUE 4 FAVORISER UN ACCÈS ÉQUITABLE AUX SERVICES PUBLICS

Mesure 4.1

Appuyer les services publics afin de prévenir la discrimination

<i>Moyen d'action</i>	<i>Cible</i>	<i>Résultat</i>	<i>Échéancier</i>
Prévenir la discrimination et le profilage racial par l'encadrement des interventions des membres de la Sûreté du Québec afin de prévenir des manifestations de profilage racial et illicite	Adopter l'énoncé d'orientation	Énoncé en cours d'élaboration	2010-2011
	Informier le personnel des orientations retenues par l'organisation	Mise en place de moyens de communication	

Résultat :

Cible 1 : Adopter l'énoncé d'orientation

Résultat : Énoncé en cours d'élaboration

À la suite des recherches menées au cours de l'année 2009-2010 sur le profilage racial, une démarche a été entreprise dès les premiers mois de l'année 2010-2011. De multiples intervenants des quatre grandes fonctions de la Sûreté du Québec ont participé à cette consultation. Devant l'intérêt qu'ils ont manifesté pour explorer et comprendre davantage cette question, des entrevues ont été faites auprès de chacun d'eux afin de connaître le potentiel des risques et les moyens de sensibilisation qui ont été pris et qu'ils souhaitent instaurer au sein de leurs unités. Un groupe de réflexion a donc été constitué pour cerner les différentes facettes que peut prendre le profilage selon les mandats policiers. Il est à noter que le Commissaire à la déontologie policière a dressé un bilan des plaintes alléguant racisme, discrimination ou profilage racial en 2009-2010 et que, des 102 plaintes dont les allégations ont été jugées pertinentes, seulement 4,4 % concernaient la Sûreté du Québec⁶¹. Au moment de préparer le rapport annuel de gestion, les données de 2010-2011 n'étaient pas encore disponibles. Le groupe de réflexion a proposé que soit rédigé un énoncé

⁶⁰ Source : ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *La diversité : une valeur ajoutée*, Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013 (2008), page 6.

⁶¹ *Bilan des plaintes alléguant racisme, discrimination ou profilage racial 2009-2010*, Commissaire à la déontologie policière.

d'orientation qui devrait être adopté au cours de la prochaine année. Cette façon de procéder donne l'occasion aux membres de s'approprier la problématique, de la reconnaître et d'agir selon les particularités de chacun des milieux concernés. Elle permet plus particulièrement de démystifier le profilage, qui est un sujet délicat, et de l'aborder sous l'angle de l'amélioration des pratiques policières plutôt que sous celui de la réprobation des comportements policiers.

Cible 2 : Informer le personnel des orientations retenues par l'organisation

Résultat : Mise en place de moyens de communication

En plus de ces démarches, qui s'accordent à la présente cible, la Sûreté du Québec participe à un sous-comité du *Comité sectoriel du milieu policier sur le profilage racial* du ministère de la Sécurité publique. Les travaux, entamés au cours de l'automne 2010, visent à produire un guide de bonnes pratiques destiné à trois types de clientèles policières, soit les responsables d'unité, les superviseurs de relève et les patrouilleurs/enquêteurs. Ce guide est élaboré conjointement avec des membres de l'ENPQ, du Service de police de la Ville de Montréal et du ministère de la Sécurité publique.

**CHOIX STRATÉGIQUE 5
AMÉLIORER LE RESPECT ET L'EXERCICE DES DROITS**

Mesure 5.3
Surveiller et prévenir la propagande et les crimes haineux

<i>Moyen d'action</i>	<i>Cible</i>	<i>Résultat</i>	<i>Échéancier</i>
Ajouter un volet « propagande haineuse » au programme de cybersurveillance de la Sûreté du Québec	Détection et identification de sites et d'individus diffusant de la propagande haineuse ou raciste	3 sites Internet détectés	2012-2013

Résultat :

En 2010-2011, plusieurs signalements sur la diffusion de propagande haineuse ou raciste ont été enregistrés par la Sûreté. Des individus reliés à ce type d'activités ont également été signalés aux services d'enquêtes. Qu'ils concernent des sites Internet ou des individus, ces signalements se rapportent principalement à des activités de type néonazi, c'est-à-dire dont le but est de combattre pour l'autonomie et l'autodétermination de la race blanche, le tout revêtant un caractère antisémite ou homophobe. La Sûreté exerce une surveillance permanente des personnes ainsi dénoncées.

Tous les signalements reçus, par dénonciation ou par des demandes d'assistance provenant d'autres unités ou corps de police, sont vérifiés.

4.5 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Sûreté du Québec est soucieuse de la protection des renseignements personnels qu'elle détient ainsi que du droit du public à l'information et c'est pour cette raison qu'elle en a fait l'un des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens*.

L'exercice 2010-2011 a encore été marqué par un accroissement des demandes d'accès à l'information. La Sûreté a reçu 7 605 demandes comparativement à 7 159 l'an dernier, ce qui représente une augmentation de 6 %.

Sur les 7 605 demandes reçues, 4 699 ont fait l'objet d'une communication intégrale des documents demandés. Comme l'indique le tableau 48, la plupart de ces demandes sont traitées par les districts, alors que les demandes les plus complexes sont traitées par le Service de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (SADPRP). Parmi les demandes reçues, 355 ont fait l'objet d'un refus. La plupart de ces refus étaient motivés par des questions d'administration de la justice et de sécurité publique et l'accès à des renseignements personnels de tiers sans leur consentement. Par ailleurs, aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Trente-trois demandes ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information et, de ces demandes, dix ont fait l'objet d'un désistement de la part du demandeur.

Au cours de ce même exercice, 57 % des demandes traitées par le SADPRP l'ont été en moins de 20 jours, 9 %, entre 21 et 30 jours, et 34 %, en plus de 30 jours. Les demandes traitées par les districts le sont généralement dans un délai de moins de 20 jours.

La plupart des demandes d'accès reçues à la Sûreté du Québec concernent des dossiers opérationnels et sont souvent faites par la personne impliquée dans l'événement policier ou par son représentant. Depuis l'entrée en vigueur des exigences réglementaires relatives à la divulgation des données statistiques sur les demandes d'accès à l'information le 29 novembre 2010, 24 demandes portant sur des renseignements administratifs ont été dénombrées, sur un total de 2 296 demandes formulées entre cette date et la fin de l'exercice.

Tableau 48 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

ÉTAT DE LA DEMANDE	2010-2011	2009-2010	2008-2009
DOCUMENT COMMUNIQUÉ INTÉGRALEMENT	302	195	218
DOCUMENT COMMUNIQUÉ PARTIELLEMENT	1 246	1 027	1 047
DEMANDE REFUSÉE	355	264	333
AUTRE DÉCISION	243	330	316
DEMANDE EN TRAITEMENT	1 056	918 ⁶²	513 ⁶³
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU RESPONSABLE DE L'ACCÈS DU MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE	6	8	0
DOCUMENT COMMUNIQUÉ INTÉGRALEMENT PAR LES DISTRICTS	4 397	4 417	2 802
TOTAL	7 605	7 159	5 229

⁶² Parmi les 918 demandes d'accès en traitement au 31 mars 2010, 70 ont donné lieu à une communication intégrale des documents, 603 à une communication partielle, 35 n'ont donné lieu à aucune communication, 97 ont fait l'objet d'autres décisions, 1 demande a été transférée au ministère de la Sécurité publique et, finalement, 112 demeurent en traitement.

⁶³ Parmi les 513 demandes d'accès en traitement au 31 mars 2009, 483 demandes ont été traitées durant l'exercice 2009-2010. Des 30 demandes qui demeuraient en traitement au 31 mars 2010, 2 ont donné lieu à une communication intégrale des documents, 24 à une communication partielle, 1 n'a donné lieu à aucune communication et, finalement, 3 ont fait l'objet d'autres décisions.

La Sûreté du Québec maintient ses efforts pour assurer la protection des renseignements qu'elle détient. À cette fin, vingt sessions du programme Formation sur la légalité d'accès à l'information du réseau (FLAIR) du CRPQ ont été tenues à l'intention de 317 nouveaux usagers. De plus, une autoformation en ligne pour sensibiliser son personnel à l'importance de la sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels a été développée et diffusée sur le site intranet.

4.6 ÉTHIQUE

La Sûreté du Québec n'associe pas l'éthique à l'obligation de conformité à un code de conduite auquel peuvent être liées une ou des sanctions. Le code de conduite et les sanctions sont plutôt associés à la déontologie et à la discipline.

Le personnel civil de la Sûreté du Québec est soumis au *Règlement sur l'éthique et la discipline de la fonction publique* (L.R.Q. c. F-3.1.1, r.0.3) alors que le personnel policier est soumis au *Code de déontologie des policiers du Québec* (L.R.Q. c. O-8.1, r.1) qui est sous l'autorité du Commissaire à la déontologie policière, de même qu'au *Règlement sur la déontologie et la discipline des membres de la Sûreté du Québec* (L.R.Q. c. P-13, r.3.1).

La consolidation des activités en éthique s'est poursuivie en 2010-2011 :

- ▶ Le nombre d'activités du conseiller en éthique atteignait 247 au 31 mars 2011, comparativement à 96 en 2006-2007, première année de mesure des indicateurs en éthique. La proportion des activités de consultation par rapport à l'ensemble des activités a été un peu moins importante en 2010-2011, soit 52,2 %, alors qu'elle était de 61 % l'année dernière.
- ▶ Quatre-vingt-dix-sept personnes ont reçu la formation en éthique offerte par l'École nationale d'administration publique en 2010-2011, soit 24 gestionnaires policiers et civils et 73 professionnels et sous-officiers, sous-officiers à qui la formation était offerte pour la première fois en septembre 2010. Depuis 2006-2007, ce sont donc 550 personnes qui ont participé à ces formations, soit 366 professionnels et sous-officiers et 184 gestionnaires civils et policiers (officiers). Ainsi, 70,5 % des personnes ayant suivi la formation en éthique étaient des civils et 29,5 % des policiers.
- ▶ En 2010-2011, le Programme d'accueil des employés civils a permis au conseiller en éthique de sensibiliser 167 nouveaux employés civils de la Sûreté aux enjeux éthiques auxquels ils pourraient être confrontés dans leur travail quotidien.
- ▶ Le nombre d'abonnés au Réseau d'échange en éthique est maintenant de 277 participants comparativement à 236 au 31 mars 2010, soit une augmentation de 17,4 %. Environ 30 % des participants sont des abonnés externes.
- ▶ Quarante-deux bulletins *Éthique en ligne* ont été publiés en 2010-2011 et 41 en 2009-2010.

Tableau 49 : Nombre d'activités réalisées par le conseiller en éthique

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
CONSULTATION INDIVIDUELLE	24	47	18
CONSULTATION ORGANISATIONNELLE	105	83	68
PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS EXTERNES	27	22	46
DOCUMENT PRODUIT	91	61	58
TOTAL	247	213	190

4.7 NORMES PROFESSIONNELLES

Tous les policiers de la Sûreté doivent, dans leur travail comme dans leur vie privée, se comporter de façon à conserver le respect et la confiance de la population. On leur demande d'agir avec dignité en tout temps, notamment en adoptant des attitudes et des comportements empreints de respect envers les gens. En tant que citoyens et policiers, ils doivent aussi se conformer aux lois et ne pas entraver la bonne marche du système judiciaire. Enfin, comme membres d'une organisation et à l'instar de tous les travailleurs, ils doivent respecter les politiques, les règles et les normes dictées par leur employeur. Il va de soi que le privilège d'être policier à la Sûreté est assorti du devoir de respecter les normes professionnelles et les valeurs organisationnelles autant au travail que dans la vie privée. La profession policière est encadrée par des valeurs organisationnelles et des normes écrites qui proviennent de trois sources principales :

- ▶ le *Règlement sur la discipline des membres de la Sûreté du Québec* (L.R.Q. c. P-13, r.3.1) qui détermine les devoirs et les normes de conduite des membres de la Sûreté dans le but d'assurer leur efficacité, la qualité de leur service, ainsi que le respect des autorités dont ils relèvent. Il vise également à favoriser le maintien de la discipline et de l'éthique nécessaire pour assurer l'intégrité organisationnelle;
- ▶ le *Code de déontologie des policiers du Québec* (L.R.Q. c. P-13.1) qui définit le comportement des policiers à l'égard des citoyens dans le cadre de leur travail;
- ▶ le *Code criminel* (L.R.C., 1985, ch. C-46) et les lois qui y sont énumérées et qui décrivent les infractions, omissions ou actes criminels.

Soulignons qu'en déontologie, le rôle de la Sûreté consiste à assurer le suivi administratif des dossiers sur les plaintes déposées contre ses policiers dans leurs relations avec les citoyens. Elles sont traitées par deux instances distinctes et autonomes : le Commissaire à la déontologie policière et le Comité de déontologie policière. En fonction de ses obligations, la Sûreté voit à l'analyse des plaintes et à l'application des sanctions.

Concernant les enquêtes criminelles, la Sûreté a pour rôle de mener elle-même les enquêtes ou, s'il s'agit d'un de ses membres, d'assurer le suivi de l'enquête conduite par un service de police municipal afin de pouvoir appliquer les dispositions prévues dans la *Loi sur la police* (L.R.Q., c. P-13.1). Celle-ci stipule notamment que toute allégation d'infraction criminelle commise par un policier doit être communiquée au ministre de la Sécurité publique et que le dossier complété doit être transmis au procureur des poursuites criminelles et pénales (PPCP). Après étude du dossier, ce dernier décide s'il y a matière à porter des accusations ou non.

Les corps de police municipaux demandent l'assistance de la Sûreté dans des dossiers d'allégations criminelles touchant leur personnel policier, et ce, de façon plus régulière depuis l'adoption de la *Loi sur la police*. La complexité des dossiers d'enquêtes de même que leur capacité de répondre eux-mêmes à la demande motivent souvent leur choix de recourir aux services de la Sûreté. Environ 50 % des dossiers d'enquête à la Direction des normes professionnelles (DNP) proviennent des corps de police municipaux.

Le tableau suivant indique les étapes suivies par la Sûreté lors de plaintes en matière de discipline, de déontologie et d'infractions criminelles.

Tableau 50 : Responsabilité en matière de traitement des plaintes envers un policier

SECTEUR	ENQUÊTE	GESTION DU PROCESSUS	SUIVI ADMINISTRATIF DES DOSSIERS
DISCIPLINE : MANQUEMENT D'UN POLICIER DANS SA RELATION D'EMPLOI AVEC LA SÛRETÉ DU QUÉBEC	SQ	SQ	SQ
DÉONTOLOGIE : MANQUEMENT D'UN POLICIER EN DEVOIR DANS SA RELATION AVEC LES CITOYENS			SQ
CRIMINEL : ALLÉGATION CRIMINELLE D'UN POLICIER DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC	SQ ⁶⁴		SQ

Le tableau suivant fait état du nombre de plaintes déposées ayant entraîné l'ouverture d'un dossier, du nombre de policiers visés et des sanctions qui y sont rattachées. Il est à noter qu'il peut y avoir plus d'un policier impliqué dans un dossier, d'où le nombre plus grand de policiers visés en comparaison avec le nombre de plaintes. Un comparatif avec l'année 2009-2010 est présenté, en utilisant la moyenne établie pour 2006-2011 comme base de référence.

Tableau 51 : Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés et sanctionnés

SECTEUR	2010-2011			2009-2010			MOYENNE 2006-2011		
	POLICIER VISÉ	PLAINTÉ	POLICIER SANCTIONNÉ	POLICIER VISÉ	PLAINTÉ	POLICIER SANCTIONNÉ	POLICIER VISÉ	PLAINTÉ	POLICIER SANCTIONNÉ
DISCIPLINE	51	48	101	77	61	54	88	76	53
DÉONTOLOGIE	715	466	5	696 ⁶⁵	484 ⁶⁵	2	594	398	6
CRIMINEL	79	63	14	54	53	8	70	60	12
TOTAL	845	577	120	827	598	64	752	534	71

En 2010-2011, la DNP avait comme objectif de réduire les délais dans le traitement des dossiers en matière disciplinaire. Le tableau ci-dessus reflète cette réalité en indiquant un plus grand nombre de policiers sanctionnés durant cette période comparativement à l'an dernier et à la moyenne des cinq dernières années. Une baisse de policiers visés et du nombre de plaintes ressort aussi comme un élément significatif. Les efforts investis dans le domaine de la prévention et de la détection des comportements à risque ont porté des fruits. Les gestionnaires sont aussi plus sensibilisés et assurent un suivi de gestion rigoureux avant d'entamer un processus disciplinaire.

Pour ce qui est des plaintes en déontologie, on remarque une légère augmentation de policiers visés et une faible réduction du nombre de plaintes en 2010-2011 comparativement à l'an dernier. Cependant, malgré le grand nombre de plaintes, seulement cinq policiers ont été sanctionnés à la fin du processus.

Sur le plan des infractions criminelles, on constate une augmentation du nombre de policiers visés et de plaintes en 2010-2011. Cette augmentation s'explique par le fait que la DNP compile maintenant les données concernant des vérifications effectuées, sans que cela entraîne une allégation criminelle. Par ailleurs, mentionnons que 14 policiers ont été condamnés pour diverses infractions criminelles en 2010-2011. La DNP n'a pas d'influence sur les délais liés aux procédures judiciaires, mais nous pouvons constater qu'un plus grand nombre de dossiers d'ordre criminel ont été réglés en 2010-2011.

⁶⁴ Il faut préciser que, si la situation l'exige, certaines enquêtes criminelles peuvent être conduites par d'autres organisations policières.

⁶⁵ Ces résultats sont basés sur des données évolutives en fonction de la date d'ouverture du dossier. En cours d'année, il est possible de s'apercevoir que davantage de policiers sont visés par une plainte que lors de l'ouverture du dossier; ceci explique l'ajustement à la hausse des données produites en 2009-2010, soit l'augmentation du nombre de policiers visés à en déontologie (14) et du nombre de plaintes (8).

Tableau 52 : Moyenne annuelle des décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec entre 2006 et 2011

ÉTAPE DE TRAITEMENT	MOYENNE 2006 – 2011			
	DISCIPLINE	DÉONTOLOGIE	CRIMINEL	TOTAL
NOMBRE DE POLICIERS VISÉS PAR LES PLAINTES	88	594	70	752
FIN DE TRAITEMENT AVANT TRANSMISSION AU CEP ⁶⁶ /PPCP OU TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE DU COMMISSAIRE INCLUANT CONCILIATION	9	514	7	530
CITATION/ACCUSATION	51	14	13	78
REJET	14	27	42	83
AUTRE TRAITEMENT	-	-	2	2
ARRÊT DU PROCESSUS SANS VERDICT	5	-	1	6
NON DÉROGATOIRE/NON COUPABLE	7	3	3	13
DÉROGATOIRE/COUPABLE	18	2	6	26
POURCENTAGE DE POLICIERS VISÉS AYANT ÉTÉ SANCTIONNÉS EN FIN DE PROCESSUS	34 %	0,4 %	10 %	4 %
MOYENNE TOTALE DE PROCESSUS COMPLÉTÉ	53	547	59	660

Voici trois constats :

- ▶ en matière disciplinaire, sur une moyenne annuelle de 88 policiers visés et pour lesquels le processus de plainte a été complété, 34 % ont été sanctionnés;
- ▶ en matière déontologique, malgré le grand nombre de policiers visés par ce type de plaintes et pour lesquels le processus a été complété (moyenne annuelle de 594), une très faible proportion (0,4 %) a été sanctionnée pour conduite dérogatoire;
- ▶ en matière criminelle, sur une moyenne annuelle de 70 policiers visés et pour lesquels le processus de plainte a été complété, 10 % ont été reconnus coupables.

Globalement, sur une moyenne annuelle de cinq ans, 4 % des policiers de la Sûreté visés par des plaintes ont été sanctionnés ou condamnés, dans l'un ou l'autre des trois processus. Bien que ce résultat ne soit pas alarmant, la Sûreté a choisi de miser sur la prévention des comportements à risque afin de réduire le nombre de policiers impliqués dans ces divers processus chaque année.

⁶⁶ Comité d'examen des plaintes

Tableau 53 : Description des 218 chefs d'accusation pour lesquels 120 policiers ont été reconnus coupables en 2010-2011 (discipline, déontologie et infractions criminelles)

DESCRIPTION	NOMBRE	POURCENTAGE
RESPECT DES PERSONNES	54	25 %
RESPECT DES RÈGLES D'EMPLOI	113	52 %
RESPECT DU STATUT DE POLICIER	26	12 %
RESPECT DU SYSTÈME JUDICIAIRE	4	2 %
RÈGLES CONCERNANT L'USAGE DU VÉHICULE OU DE L'ARME À FEU	12	5 %
RESPECT AUTRES LOIS/RÈGLEMENTS	9	4 %
CHEFS D'ACCUSATION	218	100 %

Plus de la moitié des chefs d'accusation (113) concerne le respect des règles d'emploi. Dans cette catégorie, le discrédit sur l'employeur, la négligence dans l'accomplissement des tâches et un manque d'obéissance ressortent comme éléments prédominants. Il apparaît aussi que plusieurs chefs d'accusation (54) ont trait au respect des personnes, en particulier au comportement irrespectueux du policier.

Interventions effectuées dans le domaine de la prévention des comportements à risque

Au cours de la dernière année, les différentes actions visant à conscientiser les membres et les gestionnaires aux comportements et aux situations à risque se sont poursuivies. Les types d'intervention ont toutefois été réajustés afin de prioriser certains secteurs d'activités et de tenir compte des ressources disponibles.

Diverses présentations ont été faites auprès des membres et des gestionnaires (870) afin de transmettre l'approche préventive de la Sûreté en matière de normes professionnelles. Cette approche met l'accent sur l'importance de la détection, mais surtout sur la nécessité de l'autorégulation du comportement. Cette dimension appartient au policier et elle est au cœur de sa réussite dans tous les aspects de sa carrière. Les gestionnaires ont, pour leur part, une responsabilité dans la détection et la prévention des comportements à risque. Ils doivent assumer un leadership efficace, montrer l'exemple et être en mesure de discerner et de neutraliser les écarts de conduite qui pourraient se produire, soit par du coaching ou divers actes de gestion.

Un guide de réflexion d'équipe a aussi été élaboré. L'objectif de ce guide est de susciter la réflexion et la discussion sur des sujets soulevant des questionnements dans le milieu policier en raison des risques qui y sont associés. Le premier thème traité a été celui des communications électroniques et des risques qui y sont rattachés. Plusieurs membres et gestionnaires (282) ont été interpellés à ce sujet cette année.

Divers outils préventifs ont aussi été conçus au cours de la dernière année, qu'il s'agisse de bulletins d'information, de la réalisation d'une vidéo (qui présente le témoignage d'un policier) ou d'une fiche thématique sur les fréquentations à risque. La Sûreté en a d'ailleurs fait une préoccupation organisationnelle.

4.8 DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Sûreté du Québec se soucie de répondre aux besoins actuels des citoyens sans compromettre sa capacité à répondre aux besoins des générations futures, tout en respectant les obligations et les principes prescrits dans la *Loi sur le développement durable* (L.R.Q., c. D-8.1.1). La Sûreté est convaincue que l'engagement de l'organisation et la sensibilité des employés civils et policiers pour cette cause entraîneront des changements dans les habitudes de vie et contribueront à l'adoption de pratiques gagnantes pour la société québécoise.

Objectif gouvernemental (1) :		
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et des savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre		
Objectif organisationnel :		
Sensibiliser les membres du personnel aux principes de développement durable afin qu'ils puissent les prendre en compte dans leurs activités quotidiennes		
	GESTE	SUIVI
Action 1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Élaborer et mettre en œuvre une stratégie et un plan de communication sur la démarche de développement durable ▶ Former les gestionnaires aux principes et à la démarche de développement durable entreprise à la Sûreté du Québec ▶ Sensibiliser le personnel au moyen de capsules et d'articles portant sur les principes de développement durable ▶ Participer aux activités de formation gouvernementale 	<p>Réalisé</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p>
Cible Sensibiliser 80 % du personnel d'ici 2011, dont 50 % ont une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités (cible imposée par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs)	Indicateur Pourcentage du personnel sensibilisé et formé à la démarche de développement durable	

Résultat de l'année 2010-2011

Puisqu'il s'agit d'une cible gouvernementale globale de sensibilisation du personnel dans l'administration publique, l'Institut de la statistique du Québec a mené une enquête auprès des employés du gouvernement au printemps 2011 pour mesurer le taux de sensibilisation au développement durable⁶⁷. Un questionnaire comportant cinq questions a été rempli par 560 répondants. À la lumière de ces résultats, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs considère que la cible gouvernementale stipulant que 80 % du personnel des ministères et organismes soit sensibilisé à la démarche de développement durable a été atteinte. Au Comité interministériel de développement durable, il a été convenu que ce sondage global annulait l'obligation des ministères et organismes d'évaluer le pourcentage de sensibilisation de leur personnel.

Au sein de la Sûreté, certaines actions ont été mises de l'avant dans le but d'augmenter la sensibilisation. Des séances d'information d'une heure offertes dans les comités de gestion du Grand quartier général et dans les districts ont permis de sensibiliser 209 employés. Il est à noter que la majeure partie de ces employés sont des gestionnaires et que ces derniers constituent, conformément à leur statut, des agents multiplicateurs et mobilisateurs dans leur milieu respectif.

Les formations d'une journée tenues dans les districts ont été suivies par 126 employés civils et policiers, de manière à ce qu'ils puissent agir à titre de répondants locaux dans leurs unités et qu'ils aient les connaissances suffisantes pour prendre en compte le développement durable dans leurs activités.

Lors de l'accueil des recrues, 234 employés ont été sensibilisés à la conduite écoresponsable.

Ainsi, 7,8 % du personnel a été sensibilisé au cours de l'année.

Toutefois, ce résultat ne permet pas de témoigner du nombre réel d'employés sensibilisés au développement durable, puisqu'il ne tient pas compte des autres activités de sensibilisation organisées au cours de l'année, telles que la publication d'un bulletin d'information interne en développement durable, la tenue d'une conférence-midi sur les changements climatiques et la participation à la campagne Défi Climat (250 participants). Aussi, plus de 1 000 affiches de sensibilisation portant sur divers thèmes (efficacité énergétique, conduite écoresponsable, réduction de la consommation) ont été distribuées dans la majorité des postes de police à travers le Québec. Enfin, ce résultat ne tient pas compte de tous les employés qui ont pu être sensibilisés, de près ou de loin, par leurs collègues ou par leurs gestionnaires.

⁶⁷ Source : Enquête sur le taux de sensibilisation des employés du secteur public à la démarche de développement durable au Québec, Institut de la statistique du Québec (2011).

Objectif gouvernemental (4) :

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

Objectif organisationnel :

Renforcer le sentiment de sécurité des citoyens

	GESTE	SUIVI
<u>Action 2</u> Communiquer annuellement aux citoyens les résultats du sondage sur le sentiment de sécurité	▶ Préparer et diffuser un communiqué régional pour informer les citoyens sur les résultats du sondage portant sur le sentiment de sécurité et les moyens mis en œuvre pour maintenir et rehausser ce sentiment	Réalisé
<u>Cible</u> Produire dix communiqués	<u>Indicateur</u> Un communiqué annuel par district	
<u>Résultat de l'année 2010-2011</u>	Un article a été publié le 9 novembre 2010 sur le site Internet de la Sûreté du Québec. Il présentait les résultats 2009-2010 sur le sentiment de sécurité pour chacun des 10 districts. Comme cela est indiqué à la section 2.4, sous l'objectif 2.4, le sondage sur le sentiment de sécurité sera fait tous les deux ans et les résultats seront communiqués aux citoyens à cette fréquence.	

Objectif gouvernemental (6) :

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

Objectif organisationnel :

Réduire les impacts environnementaux découlant des activités de la Sûreté du Québec

	GESTE	SUIVI
<u>Action 3</u> Mettre en œuvre des activités contribuant aux dispositions de la <i>Politique pour un gouvernement écoresponsable</i>	▶ Créer un comité chargé de mettre en œuvre un système de gestion environnementale ▶ Former les employés à une conduite écoresponsable au sein de la Sûreté du Québec ▶ Promouvoir la tenue de réunions écoresponsables	Complété En continu En continu

	<p>dans l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Faire des achats conformes aux critères d'écoresponsabilité ▶ Disposer les produits de façon écoresponsable 	<p>En continu</p> <p>En continu</p>
<p>Cible</p> <p>Adopter un système de gestion environnementale en 2011</p>	<p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ État d'avancement de la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale en 2011 ▶ Nombre de gestes posés en gestion environnementale ▶ Nombre d'acquisitions respectant des critères écoresponsables 	
<p>Résultat de l'année 2010-2011</p>	<p>Un comité en gestion environnementale a été créé afin d'élaborer le cadre de gestion environnementale qui a été adopté le 31 mars 2011 par les autorités.</p> <p>Lors de l'accueil des recrues, 234 employés ont été sensibilisés à la conduite écoresponsable. Les formations données dans les districts ont également permis de sensibiliser 126 employés. Au total, cela fait 360 employés sensibilisés à la conduite écoresponsable.</p> <p>La promotion de la tenue de réunions écoresponsables dans l'organisation a été effectuée principalement par des séances d'information et des formations en développement durable. De plus, un aide-mémoire portant sur les réunions écoresponsables a été remis aux 126 répondants locaux formés dans les districts. Une section portant sur les réunions écoresponsables se trouve aussi dans le <i>Guide de bonnes pratiques en développement durable</i> destiné aux employés de la Sûreté du Québec.</p> <p>Du côté des ressources informationnelles, les acquisitions écoresponsables concernent plusieurs types de biens. D'abord, trois serveurs certifiés EPEAT Gold ont été achetés. La certification EPEAT Gold (<i>Electronic Product Environmental Assessment Tool</i>) est un système d'auto-évaluation environnementale pour les produits électroniques. Le référentiel comprend 23 critères obligatoires et 28 critères optionnels. Pour être enregistré comme produit EPEAT, un ordinateur ou un écran doit remplir les 23 critères obligatoires. S'il remplit plus de 75 % des critères optionnels, il est certifié EPEAT Gold (Or). Aussi, 440 ordinateurs de table et 30 imprimantes respectant les exigences environnementales du CSPQ ont été acquis, en plus de 17 ordinateurs certifiés EPEAT Gold. La Sûreté a acquis 14 imprimantes certifiées Energy Star ou BlueAngel. Seuls quatre ordinateurs ne respectant pas les critères écoresponsables ont été achetés au cours de l'année.</p> <p>En ce qui concerne le fait de disposer des produits de façon écoresponsable, la Sûreté n'a jeté aucun ordinateur ni serveur au cours de l'année, mais elle a envoyé 228 imprimantes à l'OPEQ (Ordinateurs pour les écoles du Québec). Cet organisme a pour mission d'offrir des équipements informatiques performants gratuits ou à bas prix aux écoles privées et publiques, aux centres de la petite enfance, aux organismes à but non lucratif qui offrent des</p>	

	<p>services de formation et aux bibliothèques du Québec.</p> <p>Pour ce qui est des ressources matérielles, les acquisitions se font via le portail d'approvisionnement du CSPQ, dans le respect des exigences environnementales.</p> <p>Un contenant de récupération des uniformes policiers désuets ou abîmés a été livré dans le district 06 (Montréal–Laval–Laurentides–Lanaudière) au cours de la dernière année. Les uniformes déchiquetés sont réduits en ballots de fibres vendus comme matière première pour la fabrication de produits finis, tels que des tapis isolants pour l'industrie automobile.</p> <p>Certains équipements policiers, tels que les bottes, les ceintures et les casques antiémeutes sont réutilisés pour des fins de formation à l'ENPQ, dans les services correctionnels du Québec et au ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF).</p>
--	--

Objectif gouvernemental (14) :		
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle		
Objectif organisationnel :		
Améliorer la qualité de vie au travail		
	GESTE	SUIVI
<p>Action 4</p> <p>Mettre en place une table de réflexion visant à favoriser et à faciliter la conciliation travail-famille</p>	<p>► Déposer un plan d'action visant à favoriser et à faciliter la conciliation travail-famille</p>	Abandonné
<p>Cible</p> <p>100 % du plan d'action déposé d'ici 2013</p>	<p>Indicateur</p> <p>Taux d'avancement du plan d'action</p>	
<p>Résultats de l'année 2010-2011</p>	<p>Cette action a été retirée du <i>Plan d'action de développement durable 2009-2013</i> à la suite de la transformation organisationnelle qu'a amorcée la Sûreté en 2009. Les changements structurels qui en ont résulté ont amené une redéfinition des priorités, ce qui s'est traduit par l'impossibilité d'affecter les ressources nécessaires à la réalisation de l'action en respectant les délais prévus dans le plan d'action.</p>	

Objectif gouvernemental (21) :

Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique

Objectif organisationnel :

Accroître la connaissance de l'histoire de la Sûreté du Québec par la mise en valeur du patrimoine

	GESTE	SUVI
<p>Action 5</p> <p>Identifier, protéger et mettre en valeur le patrimoine historique de la Sûreté du Québec</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conserver les biens patrimoniaux en les cataloguant pour en faciliter l'utilisation ▶ Mettre en valeur le patrimoine des unités de la Sûreté du Québec 	<p>En continu</p> <p>En continu</p>
<p>Cible</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Accroître la collection patrimoniale ▶ Augmenter le nombre d'expositions réalisées 	<p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Nombre d'acquisitions de biens patrimoniaux ▶ Nombre d'expositions réalisées 	
<p>Résultat de l'année 2010-2011</p>	<p>L'année 2010-2011 aura été marquée par le 140^e anniversaire de la Sûreté du Québec. Au cours de cette période, la collection patrimoniale s'est vu attribuer le statut de « musée » au sein du Réseau canadien d'information sur le patrimoine (RCIP). La Sûreté a également renouvelé son partenariat avec le Collège Montmorency en matière de muséologie. La collection patrimoniale comprend plus de 3 300 objets d'époque et plus de 8 000 photographies. Les biens suivants ont été acquis pour enrichir la collection :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Acquisition de cinq collections qui appartenaient à des retraités de la Sûreté du Québec (près de 300 objets et plus de 1 100 photos); ▶ Dévoilement d'un véhicule de patrouille d'époque restauré de modèle Dodge Caravelle 1986. <p>Expositions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Quatre expositions ont été inaugurées dans les districts (à Mascouche, Québec, Drummondville et Lac-Mégantic); ▶ Six nouvelles expositions et dix « parapostes » éducatifs sur l'histoire de la Sûreté ont été inaugurés au Grand quartier général; ▶ Commémoration des trente ans du Groupe tactique d'intervention en partenariat avec ses retraités (avec le lancement d'une exposition, de deux « parapostes » éducatifs et d'un CD commémoratif de 900 photos); ▶ Commémoration des cinquante ans de la Révolution tranquille au sein de la Sûreté (1960-2010) par une exposition au Grand quartier général et la publication d'un cahier d'histoire. 	

Objectif gouvernemental (23) :

Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable

Objectif organisationnel :

Favoriser la collaboration et les échanges entre la Sûreté du Québec, ses partenaires et les organismes internationaux dans le domaine de la sécurité publique et du développement durable

	GESTE	SUVI
<p>Action 6</p> <p>Travailler conjointement avec les corps de police étrangers à l'avancement des idées et des pratiques respectueuses d'une démarche de développement durable</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Échanger et partager les bonnes pratiques de développement durable dans le domaine de la sécurité publique ▶ Proposer un modèle d'application des principes de développement durable dans le district du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine ▶ Participer aux opérations de paix des Nations Unies, particulièrement au sein de la francophonie (par exemple en Haïti et en Côte d'Ivoire) 	<p>En continu</p> <p>Complété</p> <p>En continu</p>
<p>Cible</p> <p>Au moins un programme de coopération internationale</p>	<p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Nombre de missions réalisées ▶ Mise en œuvre de programmes de coopération internationale ▶ Relance de l'envoi de matériel dans le cadre des missions de paix 	
<p>Résultat de l'année 2010-2011</p>	<p>Le principal projet d'échange international en développement durable concerne le district du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine en partenariat avec les élus de la MRC de la Haute-Gaspésie et de la police de la zone de Sint-Pieters-Leeuw en Belgique. Dans le cadre de ce projet, il y a eu un accueil et une mission d'échange en 2010. Le principal résultat a été le lancement d'une phase d'expérimentation d'un outil de diagnostic de développement durable dans la MRC de La Haute-Gaspésie et dans la commune de Sint-Pieters-Leeuw.</p> <p>En matière de coopération internationale, en 2010, la Sûreté a assuré une présence moyenne de 31 policiers au sein d'opérations de paix de l'Organisation des Nations Unies, majoritairement en Haïti. Le travail des policiers a surtout consisté à assurer la sécurité des camps de déplacés et de la distribution de l'aide humanitaire à la suite du tremblement de terre du 12 janvier 2010.</p>	

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011

ANNEXES

ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DISTRICT EN 2010-2011

ANNEXE 2 : LISTE DES DISTRICTS, DES POSTES ET DES UNITÉS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

ANNEXE 3 : LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DISTRICT EN 2010-2011

DISTRICT	INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (SUR 10)		INDICE DU SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS LE MILIEU DE VIE (SUR 10)		INDICE DU SENTIMENT DE SÉCURITÉ SUR LES RÉSEAUX DE TRANSPORT (SUR 10)		NOMBRE DE COLLISIONS MORTELLES SUR LE RÉSEAU ROUTIER		NOMBRE DE COLLISIONS AVEC BLESSÉS SUR LE RÉSEAU ROUTIER	
	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010
BAS-SAINT-LAURENT-ÎLES-DE-LA-MADELEINE	8,0	8,0	s. o.	8,8	s. o.	7,4	22	37	1 594	1 360
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	8,2	7,9	s. o.	8,7	s. o.	7,6	15	19	864	681
CAPITALE-NATIONALE-CHAUDIÈRE-APPALACHES	8,0	7,6	s. o.	8,7	s. o.	7,5	60	65	2 479	2 345
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	7,9	7,5	s. o.	8,5	s. o.	7,5	43	39	2 101	1 993
ESTRIE	8,2	7,8	s. o.	8,3	s. o.	7,4	30	27	1 052	1 105
MONTRÉAL-LAVAL-LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	7,7	7,4	s. o.	8,3	s. o.	7,3	45	63	4 212	3 535
OUTAOUAIS	7,8	7,9	s. o.	8,4	s. o.	7,4	14	22	645	561
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE-NORD-DU-QUÉBEC	7,9	8,2	s. o.	8,7	s. o.	7,6	18	22	819	762
CÔTE-NORD	8,0	7,5	s. o.	8,6	s. o.	7,5	9	11	445	413
MONTÉRÉGIE	7,9	8,0	s. o.	8,2	s. o.	7,2	49	47	2 909	2 844
TOTAL	7,9	7,8	s. o.	8,5	s. o.	7,4	305	353⁶⁸	17 120	15 600⁶⁹

⁶⁸ Une erreur s'est produite dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* : ce total (353) inclut une collision couverte par le GQG.

⁶⁹ Une erreur s'est produite dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* : ce total (15 600) inclut une collision couverte par le GQG.

ANNEXE 2 : LISTE DES DISTRICTS, DES POSTES ET DES UNITÉS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

Grand quartier général

1701, rue Parthenais, Montréal (Québec) H2K 3S7
Renseignements : 514 598-4141

District 1

Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
393, rue Vanier, Rimouski (Québec) G5L 8X1
Renseignements : 418 723-1122
Télécopieur : 418 722-7035

Postes (16) :

Îles-de-la-Madeleine, MRC de La Matapédia, MRC de Matane, MRC de Rimouski-Neigette, MRC de La Mitis, MRC de Témiscouata, MRC de Rivière-du-Loup, MRC de Kamouraska, MRC des Basques, MRC de La Côte-de-Gaspé (principal et auxiliaire), MRC d'Avignon et de Bonaventure (principal, auxiliaire d'Avignon et auxiliaire de Bonaventure), MRC du Rocher-Percé, MRC de La Haute-Gaspésie

District 2

Saguenay–Lac-Saint-Jean
1110, rue des Roitelets, Chicoutimi (Québec) G7H 6N3
Renseignements : 418 549-9266
Télécopieur : 418 549-4484

Postes (6) :

Chapais-Chibougamau, MRC de Lac-Saint-Jean-Est, MRC du Fjord-du-Saguenay, MRC de Maria-Chapdelaine, MRC du Domaine-du-Roy (principal et auxiliaire)

District 3

Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches
5005, boulevard Pierre-Bertrand, Québec (Québec) G2K 1M1
Renseignements : 418 623-6262
Télécopieur : 418 623-6533

Postes (17) :

MRC de Charlevoix, MRC de Charlevoix-Est, MRC de Portneuf, MRC de La Côte-de-Beaupré, MRC de L'Île-d'Orléans, MRC de L'Islet, MRC de Lotbinière, MRC de Montmagny, MRC des Etchemins, MRC de Beauce-Sartigan, MRC de Robert-Cliche, MRC de Bellechasse, MRC de La Nouvelle-Beauce, MRC des Appalaches, MRC de La Jacques-Cartier, Autoroutier de Québec et Autoroutier de Chaudière-Appalaches.

District 4

Mauricie–Centre-du-Québec
950, rue Tousignant, Trois-Rivières (Québec) G8V 1S2
Renseignements : 819 379-7311
Télécopieur : 819 379-7609

Postes (13) :

MRC d'Arthabaska, MRC de L'Érable, MRC de Bécancour, MRC de Drummond, MRC de Maskinongé (principal et auxiliaire), MRC de Nicolet-Yamaska, MRC des Chenaux, MRC de Mékinac, ville de Shawinigan, agglomération de La Tuque, Autoroutier de la Mauricie et Autoroutier du Centre-du-Québec

District 5

Estrie
40, rue Don Bosco Sud, Sherbrooke (Québec) J1L 1W4
Renseignements : 819 564-1212
Télécopieur : 819 572-6083

Postes (9) :

MRC de Coaticook, MRC de Memphrémagog, MRC du Haut-Saint-François, MRC de Brome-Missisquoi, MRC de La Haute-Yamaska, MRC du Granit, MRC du Val-Saint-François, MRC des Sources et Autoroutier de l'Estrie

District 6

Montréal–Laval–Laurentides–Lanaudière
3005, avenue de la Gare, Mascouche (Québec) J7K 0P9
Renseignements : 450 474-7743
Télécopieur : 450 474-7713

Postes (17) :

MRC d'Argenteuil, MRC des Laurentides (principal et auxiliaire), MRC de Deux-Montagnes, MRC des Pays-d'en-Haut, MRC de D'Autray (principal, auxiliaire et secondaire), MRC de Montcalm, MRC de Matawinie (principal, auxiliaire et secondaire), MRC de La Rivière-du-Nord, MRC de Joliette, Autoroutier de Montréal, Autoroutier de Laval et Autoroutier des Laurentides

District 7

Outaouais
85, rue Jean-Proulx, Gatineau (Québec) J8Z 1W2
Renseignements : 819 770-9111
Télécopieur : 819 779-6216

Postes (5) :

MRC de Pontiac, MRC de La Vallée-de-la-Gatineau, MRC d'Antoine-Labelle, MRC de Papineau et Autoroutier de l'Outaouais

District 8

Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec
205, boulevard Rideau C.P. 8888, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5R8
Renseignements : 819 764-3202
Télécopieur : 819 762-7898

Postes (11) :

MRC d'Abitibi, MRC d'Abitibi-Ouest, MRC de La Vallée-de-l'Or (principal et auxiliaire), MRC de Témiscamingue (principal et auxiliaire), ville de Rouyn-Noranda, Matagami, Radisson (auxiliaire de Matagami), Lebel-sur-Quévillon et Nunavik

District 9

Côte-Nord
20, boulevard Comeau, Baie-Comeau (Québec) G4Z 3A8
Renseignements : 418 296-2324
Télécopieur : 418 296-1611

Postes (9) :

MRC de Manicouagan, MRC de La Haute-Côte-Nord (principal et auxiliaire), MRC de Minganie, MRC de Sept-Rivières (principal et auxiliaire), MRC de Caniapiscau (principal et auxiliaire) et Côte-Nord-du-Golfe-Saint-Laurent

District 10

Montérégie
1250, rue Nobel, bureau 100, Boucherville (Québec) J4B 5H1
Renseignements : 450 641-9455
Télécopieur : 450 641-6775

Postes (16) :

MRC de La Vallée-du-Richelieu, MRC de Vaudreuil-Soulanges (Est et Ouest), MRC du Haut-Saint-Laurent, MRC du Haut-Richelieu, MRC de Rouville, MRC des Maskoutains, MRC d'Acton, MRC des Jardins-de-Napierville, MRC de Pierre-De Saurel, MRC de Beauharnois-Salaberry, Autoroutier de la Montérégie Est, Autoroutier de la Montérégie Ouest, unité autoroutière MRC de Rouville, unité autoroutière MRC des Maskoutains et Autoroutier de Cartier-Champlain

ANNEXE 3 : LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ACSQ :	Amélioration continue des services de qualité
AMBER :	Alerte médiatique but enfant recherché
ASRP :	Approche stratégique en résolution de problème
CFD :	Compte à fin déterminée
CIC :	Centrale d'information criminelle
CRPQ :	Centre de renseignements policiers du Québec
CSP :	Comité de sécurité publique
CSPQ :	Centre des services partagés du Québec
DNP :	Direction des normes professionnelles
DSC :	Déclaration de services aux citoyens
ENPQ :	École nationale de police du Québec
FSP :	Fonds des services de police
GFA :	Grande fonction de l'administration
GQG :	Grand quartier général
GRC :	Gendarmerie royale du Canada
MAMROT :	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
MELS :	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
MRC :	Municipalité régionale de comté
MRNF :	Ministère des Ressources naturelles et de la Faune
MSP :	Ministère de la Sécurité publique
NSPP :	Normes et standards en police de proximité
PADD :	Plan d'action de développement durable
PDEIPH :	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
PDRH :	Plan de développement des ressources humaines
PGI :	Progiciel de gestion intégré des ressources
PIMS :	Programme d'intervention en milieu scolaire
PPCP :	Procureur des poursuites criminelles et pénales
PRES :	Plan de réponse pour des établissements sécuritaires

- QG :** Quartier général
- RAG :** Rapport annuel de gestion
- RCIP :** Réseau canadien d'information sur le patrimoine
- RITM :** Réseau intégré de télécommunication multimédia
- SADPRP :** Service de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels
- SAGIR :** Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources
- SIRP :** Système intégré de radiocommunications policières

Ce rapport est produit par la Sûreté du Québec.

Pour commentaires ou renseignements, veuillez vous adresser à la :

Sûreté du Québec
Direction des relations avec les municipalités et des communications
1701, rue Parthenais
Montréal (Québec) H2K 3S7

Téléphone : 514 598-4141

Télécopieur : 514 598-4242

La Sûreté du Québec possède également un site Internet sur lequel se trouvent le plan stratégique, les rapports annuels de gestion, des bilans, des statistiques, des communiqués de presse ainsi que de nombreux autres renseignements, dont certaines données par MRC.

www.sq.gouv.qc.ca

Dans cette publication, le genre masculin est utilisé pour désigner les femmes et les hommes, sans discrimination, uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2011
Bibliothèque nationale du Québec, 2011

ISBN : 978-2-550-62622-0

HUMAIN INTERVENTIO TECHNOLOGIQU HUMAIN INTERVENTIO TECHNOLOGIQU



www.sq.gouv.qc.ca

978-2-550-62622-0 • Dépôt légal 2011 - Bibliothèque et Archives nationales du Québec