



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.



Rapport annuel de gestion Sûreté du Québec

2011-2012



MESSAGE DU MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Présidente ou président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Madame la Présidente,
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 2012.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Sécurité publique,

ORIGINAL SIGNÉ

Stéphane Bergeron
Québec, Octobre 2012

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Stéphane Bergeron
Ministre de la Sécurité publique
Ministère 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 2011-2012* de la Sûreté du Québec. Ce rapport rend compte de la dernière année de réalisation du *Plan stratégique 2007-2012*. Les pages qui suivent mettent en lumière le fruit de nos efforts de l'année, mais aussi celui de nos contributions à la sécurité des citoyens pendant la période de cinq ans couverte par le plan.

Je tiens d'ailleurs à remercier les employés civils et les policiers pour leur détermination à offrir le meilleur d'eux-mêmes chaque jour. C'est grâce à leur engagement quotidien de même qu'à la participation des citoyens, des élus et de nos partenaires que nous pouvons maintenir les plus hauts standards de qualité en matière de services policiers.

C'est aussi par la somme des contributions de chaque personne que nous réalisons ensemble la poursuite de notre mission d'amélioration de la sécurité et du bien-être de nos concitoyens.

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

Le directeur général,

ORIGINAL SIGNÉ

Mario Laprise
Montréal, octobre 2012

DÉCLARATION DES MEMBRES DE L'ÉTAT-MAJOR

ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Durant toute l'année 2011-2012, 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 de la Sûreté du Québec, nous attestons que le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* :

- 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 du *Plan stratégique 2007-2012* 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.

Les membres de l'état-major,

ORIGINAL SIGNÉ

Mario Laprise
Directeur général

ORIGINAL SIGNÉ

Marcel Savard
Directeur général adjoint
Surveillance du territoire

ORIGINAL SIGNÉ

Jean Audette
Directeur général adjoint
Enquêtes criminelles

ORIGINAL SIGNÉ

Régis Falardeau
Directeur général adjoint
Administration

ORIGINAL SIGNÉ

François Charpentier
Directeur général adjoint
Affaires institutionnelles

Montréal, octobre 2012

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT

Messieurs,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus au *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de la Sûreté du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012.

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 2011-2012* de la Sûreté du Québec n'est pas, à tous égards, importante, plausible et cohérente.

Le directeur intérimaire de l'audit,

ORIGINAL SIGNÉ

Guy Léger

Montréal, le 27 septembre 2012

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.

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 2011-2012..... | 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..... | 23 |
| 2.3 PLAN D'ACTION 2011-2012 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES..... | 24 |
| 2.4 RÉALISATIONS RELATIVES AU PLAN STRATÉGIQUE 2007-2012 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2011-2012 | 24 |
| ORIENTATION 1 Offrir des services adaptés aux besoins de la population et à l'évolution des phénomènes et des tendances de la société | 25 |
| 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 | 50 |
| 3. DONNÉES BUDGÉTAIRES ET UTILISATION DES RESSOURCES | 58 |
| 3.1 DONNÉES BUDGÉTAIRES..... | 58 |
| 3.2 RESSOURCES INFORMATIONNELLES | 67 |
| 3.3 RESSOURCES HUMAINES | 71 |
| 3.4 RESSOURCES MATÉRIELLES | 75 |
| 4. CONFORMITÉ AUX EXIGENCES LÉGISLATIVES ET AUX POLITIQUES D'APPLICATION GOUVERNEMENTALE..... | 77 |
| 4.1 POLITIQUE LINGUISTIQUE..... | 77 |
| 4.2 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ | 77 |
| Représentativité des groupes cibles | 77 |
| Représentativité des femmes..... | 78 |
| 4.3 EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES..... | 78 |

| | | |
|-----|--|------------|
| 4.4 | LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE..... | 83 |
| | Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013..... | 83 |
| 4.5 | ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | 85 |
| 4.6 | ÉTHIQUE | 87 |
| 4.7 | NORMES PROFESSIONNELLES | 88 |
| 4.8 | DÉVELOPPEMENT DURABLE | 92 |
| | ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DISTRICT EN 2011-2012 | 101 |
| | ANNEXE 2 : LISTE DES DISTRICTS, DES POSTES ET DES UNITÉS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC ... | 102 |
| | ANNEXE 3 : LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES..... | 105 |

LISTE DES TABLEAUX

| | | |
|--------------|--|----|
| Tableau 1 : | Répartition des répondants ayant pris contact avec un membre de la Sûreté du Québec selon le motif | 21 |
| Tableau 2 : | Répartition des répondants ayant été interpellés par un membre de la Sûreté du Québec selon le motif | 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 | 22 |
| 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 | 23 |
| Tableau 8 : | Indice du sentiment de sécurité selon la période de la journée | 39 |
| Tableau 9 : | Efforts que la Sûreté du Québec devrait consacrer aux activités policières suivantes | 39 |
| Tableau 10 : | Éléments les plus déterminants dans l'altération du sentiment de sécurité | 40 |
| Tableau 11 : | Perception des citoyens à l'égard de la criminalité au cours des dernières années | 40 |
| Tableau 12 : | Indice du sentiment de sécurité sur le réseau routier | 44 |
| Tableau 13 : | Sources d'insécurité des usagers sur le réseau routier | 45 |
| Tableau 14 : | Sources d'insécurité des usagers sur les sentiers récréotouristiques | 45 |
| Tableau 15 : | Sources d'insécurité des usagers sur les plans d'eau | 46 |
| Tableau 16 : | Nombre de collisions survenues sur le réseau routier selon la cause de la collision | 47 |
| Tableau 17 : | Nombre de jours de formation offerts au personnel | 54 |
| Tableau 18 : | Ratio du nombre de jours de formation par personne | 54 |
| Tableau 19 : | Nombre d'unités stratégiques ayant fait une démarche ACSQ à ce jour | 56 |
| Tableau 20 : | Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le FSP et le CFD) | 58 |
| Tableau 21 : | Coût moyen des services spécialisés et nationaux | 59 |
| Tableau 22 : | Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP) | 60 |
| Tableau 23 : | Coût moyen des services généraux | 61 |
| Tableau 24 : | Sommaire des dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (incluant le FSP et le CFD) | 61 |
| Tableau 25 : | Sommaire des catégories de dépenses | 62 |
| Tableau 26 : | Revenus provenant des biens et services tarifés (Sûreté du Québec) | 63 |
| Tableau 27 : | Revenus provenant des biens et services tarifés (FSP) | 64 |
| Tableau 28 : | Dépenses totales et par employé pour la formation et le développement du personnel civil et policier | 65 |
| Tableau 29 : | Dépenses totales et par employé pour la formation en technologie de l'information | 66 |
| Tableau 30 : | Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation | 66 |
| Tableau 31 : | Bonis au rendement accordés en 2011-2012 pour la période d'évaluation du 1 ^{er} avril 2010 au 31 mars 2011 | 66 |
| Tableau 32 : | Dépenses et investissements relatifs aux ressources informationnelles | 69 |
| Tableau 33 : | Croissance annuelle des dépenses et investissements en ressources informationnelles | 69 |
| Tableau 34 : | Débours planifiés et réels en ressources informationnelles | 69 |
| Tableau 35 : | Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2011-2012 | 70 |
| Tableau 36 : | Dépenses relatives aux ententes avec différents ministères et organismes | 70 |
| Tableau 37 : | Répartition des postes autorisés policiers et civils | 71 |
| Tableau 38 : | Répartition des postes autorisés policiers et civils selon le district | 71 |
| Tableau 39 : | Répartition des postes réguliers autorisés policiers et civils selon la catégorie d'emploi | 72 |
| Tableau 40 : | Répartition des effectifs réguliers en place policiers et civils selon la catégorie d'emploi | 73 |
| Tableau 41 : | Répartition des postes réguliers autorisés policiers et civils selon la Grande fonction | 73 |
| Tableau 42 : | Répartition des départs à la retraite selon la catégorie d'emploi | 74 |

| | |
|---|----|
| Tableau 43 : Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier | 74 |
| Tableau 44 : Nombre d'immeubles et de terrains occupés | 75 |
| Tableau 45 : Parc de véhicules de la Sûreté du Québec | 76 |
| Tableau 46 : Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2012..... | 78 |
| Tableau 47 : Embauche totale entre le 1 ^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012 | 78 |
| Tableau 48 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles en 2011-2012..... | 79 |
| Tableau 49 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année | 79 |
| Tableau 50 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année | 80 |
| Tableau 51 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année | 80 |
| Tableau 52 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2012 | 81 |
| Tableau 53 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2012 | 81 |
| Tableau 54 : Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 par statut d'emploi | 81 |
| Tableau 55 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif civil au 31 mars 2012..... | 82 |
| Tableau 56 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2012..... | 82 |
| Tableau 57 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues | 85 |
| Tableau 58 : Nombre d'activités réalisées par le conseiller en éthique | 87 |
| Tableau 59 : Responsabilité en matière de traitement des plaintes envers un policier | 88 |
| Tableau 60 : Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés et sanctionnés..... | 89 |
| Tableau 61 : Moyenne annuelle des décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec entre 2007 et 2012..... | 90 |
| Tableau 62 : Description des reproches..... | 91 |

LISTE DES FIGURES

| | | |
|------------|--|----|
| Figure 1 : | Indice de satisfaction à l'égard de la qualité du service offert par district | 35 |
| Figure 2 : | Taux de criminalité global par 1 000 habitants | 41 |
| Figure 3 : | Évolution du nombre de collisions mortelles sur l'ensemble du réseau routier..... | 47 |
| Figure 4 : | Évolution du nombre de collisions avec blessés sur l'ensemble du réseau routier..... | 47 |
| Figure 5 : | Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec..... | 62 |

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, l'ensemble du personnel de la Sûreté, tant civil que policier, s'est rallié 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 dernière 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 routier et autoroutier, 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 les 86 municipalités régionales de comté (MRC) et territoires équivalant à une MRC¹ qui totalisent 1 038 villes, municipalités et territoires répartis en dix districts. Ces services sont également rendus sur la plupart des routes de juridiction provinciale. Un profil complet des districts se trouve 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 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 2012.

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 :

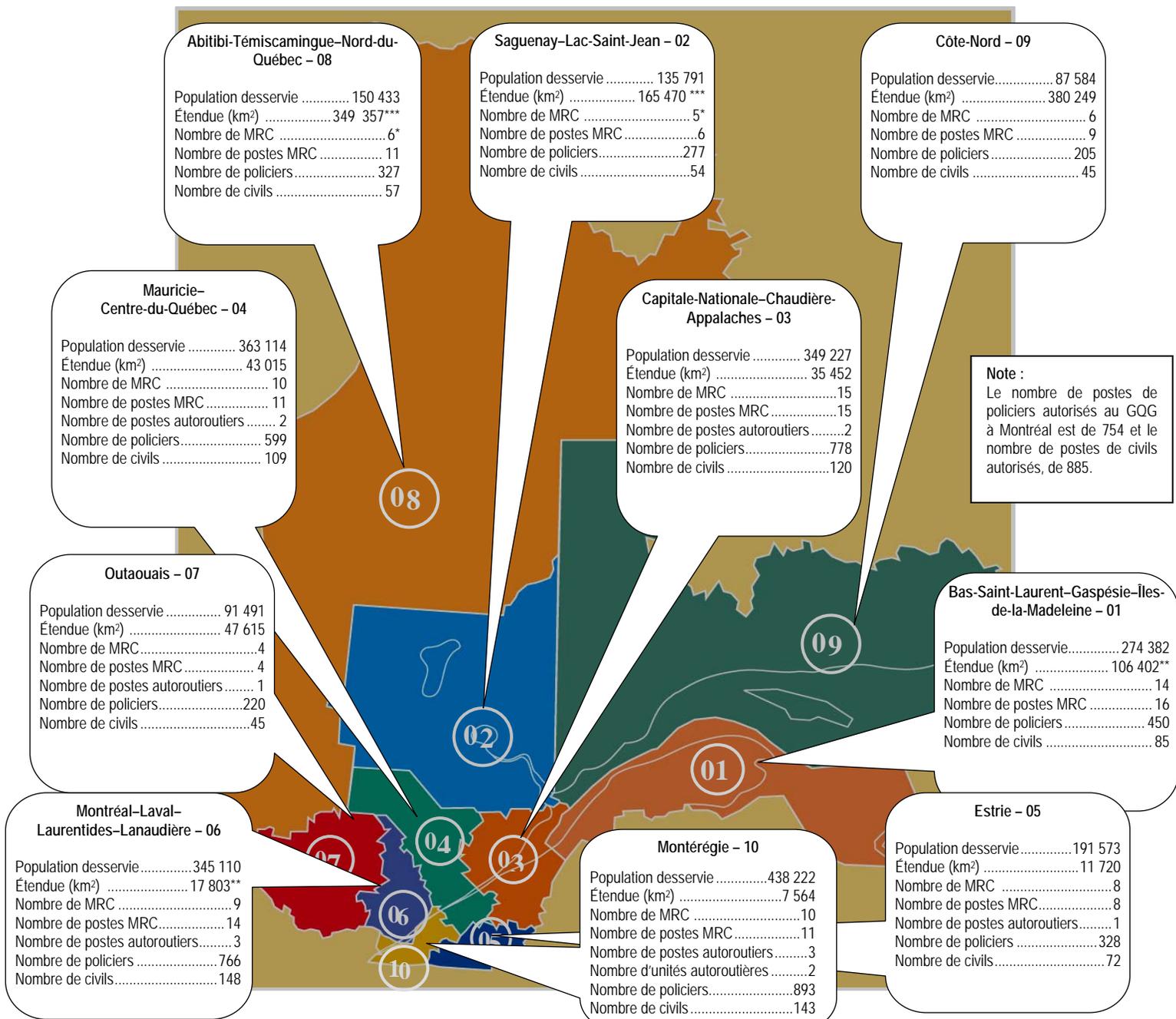
- Plateforme Est : districts du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (District 01) et de la Côte-Nord (District 09)
- Plateforme Centre-Est : districts du Saguenay–Lac-Saint-Jean (District 02) et de la Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches (District 03)
- Plateforme Centre : districts de 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 2012²



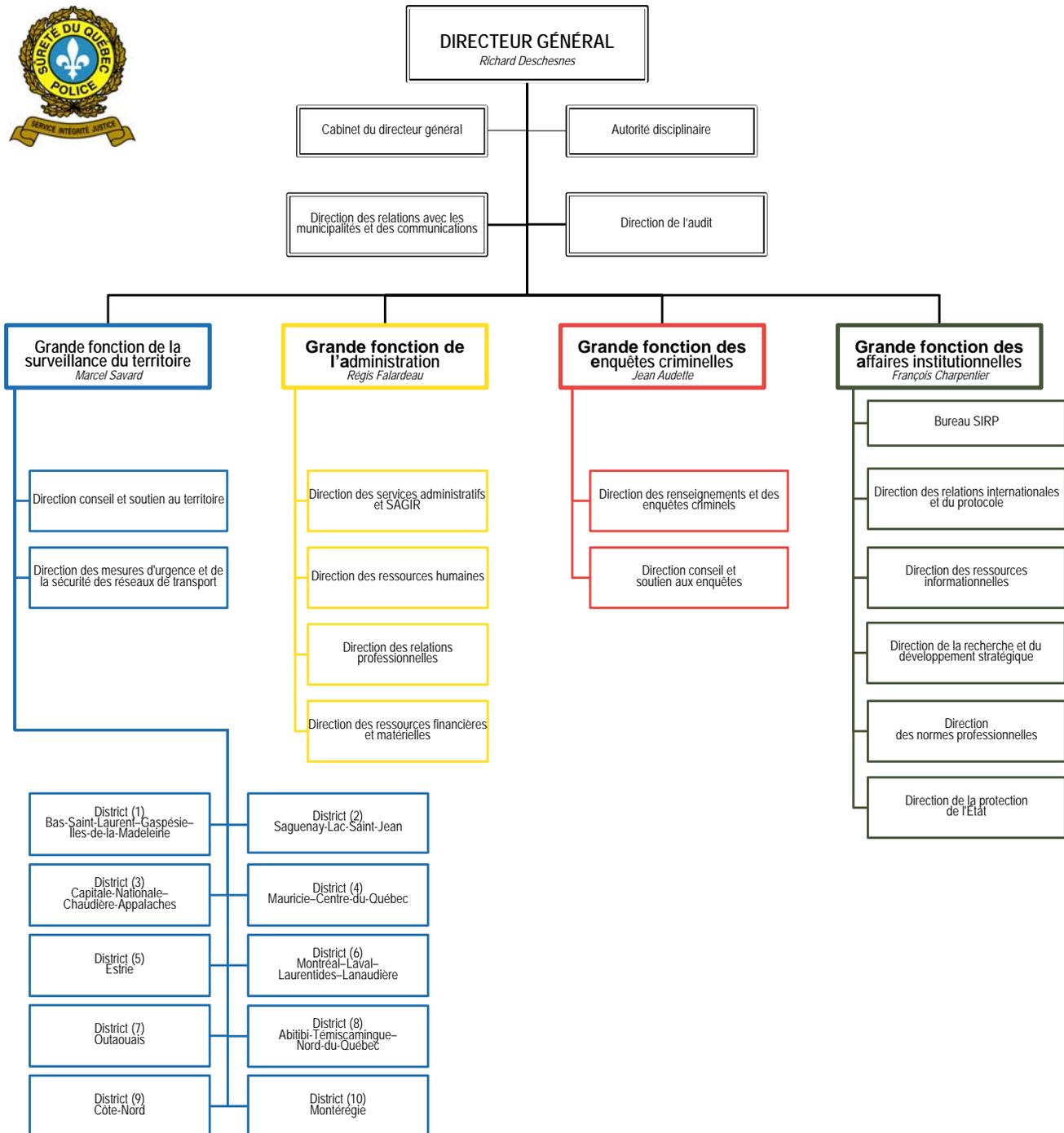
² Les données sur l'étendue du territoire proviennent du ministère des Ressources naturelles et de la Faune. L'étendue inclut les territoires non organisés, mais exclut les territoires autochtones et les territoires des corps de police municipaux ou autochtones. Les données sur la population proviennent du décret 1287-2011 du 14 décembre 2011 (ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire [MAMROT] <http://www.mamrot.gouv.qc.ca/organisation-municipale/decret-de-population>). 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 de 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).

** L'écart d'un kilomètre pour l'étendue (km²) des districts 01 et 06 est dû à de petites modifications apportées par le MAMROT lors d'une mise à jour des couches géométriques par rapport à 2010-2011.

*** L'écart pour l'étendue (km²) des districts 02 et 08 est dû à une augmentation du territoire du corps de police autochtone (PQ31316 - Territoire du corps de police Eeyou-Eenou) le long de certaines routes par rapport à 2010-2011.

ORGANIGRAMME DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AU 31 MARS 2012



2012-03-31 / Service de l'organisation et des méthodes, Direction de la recherche et du développement stratégique

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 récréotouristiques ainsi que la prévention des excès de vitesse et de la capacité de conduite affaiblie 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. L'évolution du bilan routier, notamment en ce qui concerne les jeunes, est également une source de préoccupations 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 : 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 souhaitent offrir des services de qualité et atteindre une performance optimale. La qualité des services offerts aux citoyens de même que l'utilisation efficace 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. 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 défis 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 142 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'actions 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 2011-2012 :

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 aux sections 2.1 et 2.4, sous l'objectif 2.2). Notons que l'indice de satisfaction moyen pour 2007-2012 se situe à 7,9;
- ▶ la Sûreté a renouvelé une entente de services, complétant ainsi la signature des 86 ententes de services (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 3.1).

Sentiment de sécurité :

- ▶ l'indice du sentiment de sécurité dans les milieux de vie se situe à 8,6 sur 10. Bien que plusieurs facteurs y contribuent, cet indicateur demeure une mesure de l'effet de nos interventions (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.4). À cet égard, l'indice du sentiment de sécurité moyen pour 2007-2012 dans les milieux de vie se situe à 8,3;
- ▶ le niveau de confiance de la population à l'égard de la Sûreté se situe à 7,6 sur 10 (le détail se trouve à la section 2.1, dans le tableau 7). De plus, l'indice de confiance moyen pour 2007-2012 se situe à 7,6;
- ▶ l'indice du sentiment de sécurité sur les réseaux de transport est demeuré stable par rapport à l'année précédente avec un résultat de 7,3 sur 10 (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.6). Notons que l'indice du sentiment de sécurité moyen pour 2007-2012 sur les réseaux de transport se situe à 7,3.

Bilan routier :

- ▶ le nombre de collisions avec dommages corporels (total des collisions mortelles et avec blessés) a diminué de 7,9 % en 2011-2012, comparativement à 2010-2011. En travaillant de concert avec ses partenaires et conformément à son *Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière*, la Sûreté a contribué, depuis cinq ans, à l'amélioration globale du bilan routier, qui indique une diminution de 7,3 % 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 2011-2012 (301) a diminué de 1,3 % comparativement à 2010-2011 (305), et de 24,6 % comparativement à 2007-2008 (399) (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.6).

2. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2011-2012

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 et les valeurs de la Sûreté du Québec, les services qu'elle offre et les moyens de la joindre, elle présente ses engagements sur la façon de rendre les services à la population.

En 2011-2012, la Sûreté du Québec a eu recours à la firme privée *MultiRéso* pour réaliser deux sondages :

- ▶ le premier sondage mesure la satisfaction de la clientèle à l'égard de son dernier contact avec un membre de la Sûreté du Québec et son niveau de confiance envers l'organisation⁵;
- ▶ le deuxième sondage mesure le sentiment de sécurité des citoyens qui demeurent sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec et qui identifie les déterminants qui affectent ce sentiment⁶.

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 relatifs au niveau de confiance des répondants à l'égard de la Sûreté du Québec. Les entrevues ont été réalisées par téléphone du 22 février au 15 avril 2012 auprès de 2 510 personnes. La marge d'erreur est de $\pm 2,16\%$, 19 fois sur 20.

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

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

| MOTIF DU CONTACT | COMMUNICATION N = 1 486 |
|---|------------------------------------|
| UNE DEMANDE D'INTERVENTION : VOL, AGRESSION, MENACES, ETC. | 43 % |
| UN SIGNALEMENT OU UNE PLAINTÉ : DÉCLENCHÉMENT D'UN SYSTÈME D'ALARME, PROBLÈME DE VOISINAGE, CONFLIT FAMILIAL, VANDALISME, ETC. | 26 % |
| UNE DEMANDE DE SERVICE OU DE RENSEIGNEMENT | 19 % |
| UNE DEMANDE D'ASSISTANCE : SANTÉ, SÉCURITÉ, FUGUE, DISPARITION, ETC. | 12 % |

⁵ D'autres résultats sont présentés à la section 2.4, sous l'objectif 2.2.

⁶ Les résultats de la mesure du sentiment de sécurité des citoyens ne figurent pas dans la présente section, ils se trouvent à la section 2.4, sous les objectifs 2.4 et 2.6.

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

| MOTIF DE L'INTERVENTION POLICIÈRE | INTERVENTION POLICIÈRE N = 1 024 |
|--|-------------------------------------|
| UNE INFRACTION OU UNE VÉRIFICATION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE (ROUTE, PLAN D'EAU, SENTIER RÉCRÉOTOURISTIQUE) | 75 % |
| UNE ENQUÊTE, UNE ASSIGNATION OU UN SUIVI DE DOSSIER | 8 % |
| UNE AUTRE RAISON | 17 % |

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 par les répondants.

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 offert⁷

| INDICATEUR | 2011-2012 | | 2010-2011 | 2009-2010 |
|--------------------------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| | RÉSULTAT | CIBLE | RÉSULTAT | RÉSULTAT |
| INDICE DE SATISFACTION GLOBALE | 7,94 | 8,0 | 7,93 | 7,78 |

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 Québec⁸

| INDICATEUR | 2011-2012 | | 2010-2011 | 2009-2010 |
|--------------------------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| | RÉSULTAT | CIBLE | RÉSULTAT | RÉSULTAT |
| INDICE DE SATISFACTION GLOBALE | 8,40 | s.o. | 8,26 | 8,14 |

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 (15 % des cas).

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

| INDICATEUR | 2011-2012 | | 2010-2011 | 2009-2010 |
|--------------------------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| | RÉSULTAT | CIBLE | RÉSULTAT | RÉSULTAT |
| INDICE DE SATISFACTION GLOBALE | 7,32 | s.o. | 7,38 | 7,25 |

⁷ Le détail de cet indice se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.2.

⁸ Tous les moyens de communication ont été inclus dans l'indice.

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 | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|------------------------------|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | | RÉSULTAT | RÉSULTAT | RÉSULTAT |
| SERVICE ACCESSIBLE ET RAPIDE | Accessibilité ⁹ | 9,09 | 9,02 | 8,73 |
| | Rapidité et empressement | 8,57 | 8,36 | 8,46 |
| SERVICE COURTOIS ET ATTENTIF | Simplicité et clarté | 8,88 | 8,84 | 8,72 |
| | Respect et courtoisie | 9,05 | 9,00 | 8,95 |
| | Écoute et attention personnalisées | 8,44 | 8,43 | 8,33 |
| | Traitement juste et équitable | 8,95 | 8,90 | 8,85 |
| SERVICE PROFESSIONNEL | Fiabilité | 8,72 | 8,61 | 8,54 |
| | Confidentialité | 8,77 | 8,83 | 8,68 |
| | Suivi des dossiers | 8,82 | 8,12 | 8,41 |

Les critères de service les plus satisfaisants sont : « l'accessibilité » (9,09), « le respect et la courtoisie » (9,05) ainsi que « le traitement juste et équitable » (8,95).

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 6,71 sur 10, en hausse comparativement à 2010-2011 (note de 6,64). 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 » reste stable par rapport à 2010-2011 (6,67), avec une note de 6,62 en 2011-2012.

Indice de confiance

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

| INDICATEUR | 2011-2012 | | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---------------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| | RÉSULTAT | CIBLE | RÉSULTAT | RÉSULTAT |
| INDICE DE CONFIANCE | 7,58 | s.o. | 7,55 | 7,50 |

La note pour la confiance envers la Sûreté du Québec est de 7,58. La confiance est plus élevée chez les personnes ayant contacté la Sûreté (7,83 sur 10) que chez les personnes interpellées par celle-ci (7,24 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.

⁹ Ce critère s'applique uniquement à la catégorie des répondants qui ont pris contact avec un membre de la Sûreté du Québec.

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 2011-2012 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. 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 entre la Sûreté et 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 2011-2012 en lien avec ces axes :

- ▶ des interventions en matière d'accessibilité ont été faites dans le cadre des travaux de réaménagement du poste de la MRC d'Argenteuil (Lachute) et du poste de la MRC de Pierre-De Saurel (Sorel-Tracy);
- ▶ des ressources de la Direction des relations avec les municipalités et des communications ont participé à une formation sur les standards gouvernementaux en matière d'accessibilité Web dans le but de développer une expertise interne;
- ▶ présentation de sept projets d'emploi aux répondants régionaux du *Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées*. 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. À ce jour, sur les sept projets présentés, six ont été acceptés, dont trois ont reçu leur financement;
- ▶ réalisation d'activités de sensibilisation auprès de l'ensemble de son personnel à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées;
- ▶ atteinte d'un taux de représentativité des personnes handicapées au sein du personnel civil de 2,2 % de l'effectif régulier.

2.4 RÉALISATIONS RELATIVES AU PLAN STRATÉGIQUE 2007-2012 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2011-2012¹⁰

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 pour l'année 2011-2012 relativement aux objectifs prévus dans le *Plan stratégique 2007-2012*.

¹⁰ Le plan annuel de gestion des dépenses de la Sûreté du Québec est transmis chaque année au 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) | | Résultats | | État de réalisation de la cible annuelle |
|---|--|--|---|---|
| annuelle (2011-2012) | | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| 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 |
| Augmenter de 10 % le taux d'appels provenant des citoyens ¹¹ à la Centrale d'information criminelle (par rapport au résultat 2006-2007 de 48 %) | Augmenter de 10 % le taux d'appels provenant des citoyens comparativement à 2006-2007 | Taux d'appels provenant des citoyens : 40 % (Baisse de 8 % par rapport à la cible stratégique) | Taux d'appels provenant des citoyens : 79 % (↑ 31 % par rapport à la cible stratégique) | <input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte |
| Augmenter de 5 % ¹² le taux de dossiers qui ont été ouverts à la suite d'un signalement à Info-Crime ¹³ (par rapport au résultat 2006-2007 de 17 %) | Augmenter le taux de dossiers ouverts de 5 % comparativement à 2006-2007 | Taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement : 28 % | Taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement : 23 % | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |

¹¹ La formule pour calculer cet indicateur est la suivante : nombre d'appels provenant des citoyens/nombre total d'appels.

¹² Les cibles et les indicateurs diffèrent de ceux présentés dans le *Plan stratégique 2007-2012* de la Sûreté du Québec.

¹³ 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 2011-2012, 81 ASRP ont été réalisées dans les districts.

De plus, afin de favoriser l'application de l'ASRP chez l'ensemble des employés de la Sûreté, le modèle de rédaction de l'ASRP a été actualisé. Parmi les modifications apportées, les conditions requises pour réaliser une ASRP ont été précisées, les éléments de réponse ont été bonifiés par des exemples et un aide-mémoire résumant l'ensemble des étapes a été ajouté en annexe. De plus, le formulaire peut désormais être rempli à l'écran, dans un format qui facilite la sauvegarde électronique et le partage du document.

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

À la Sûreté du Québec, la CIC constitue l'une des portes d'entrée des informations criminelles provenant des citoyens. Elle permet à toute personne de rapporter de l'information sur des faits de nature criminelle pour que celle-ci soit traitée et acheminée aux unités opérationnelles compétentes ou à ses partenaires. En fonctionnement continu, la CIC reçoit et traite des appels et des courriels (ex. : le site Internet « Les 10 criminels les plus recherchés du Québec »), contribuant ainsi à maintenir le sentiment de sécurité des citoyens. La CIC est souvent sollicitée au fil des événements médiatiques.

La CIC reçoit des appels sur différents sujets. À la suite d'un tri qui sert à déterminer la pertinence de l'information reçue, un rapport est rédigé lorsque cela s'avère requis. C'est à partir de tels rapports qu'il est possible d'évaluer la proportion de dossiers provenant des citoyens et leur variation en nombre au fil du temps. Avec le recul, la Sûreté du Québec a observé que les variations dans le nombre d'appels sont souvent liées à des événements qui ont fait la manchette. Une disparition fortement médiatisée ou un événement criminel majeur sont susceptibles de provoquer une augmentation des appels des citoyens. Ainsi, pour l'année 2011-2012, la baisse s'explique par le fait qu'il n'y a pas eu beaucoup de dossiers de cette nature dans les médias.

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 de ceux relevant des autres corps de police.

Grâce à la mention d'Info-Crime dans les communiqués de presse en 2011, les partenaires de la communauté policière ont contribué à assurer la visibilité du programme. Deux motifs peuvent expliquer la baisse observée par rapport à l'année 2010. D'une part, moins de communiqués ont été émis par les corps de police du Québec. D'autre part, les cultivateurs de cannabis utilisent de plus en plus de subterfuges pour camoufler leurs plantations illicites, lesquelles ont également été amoindries par une saison estivale pluvieuse.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Au cours de l'année 2011-2012, le site « Les 10 criminels les plus recherchés du Québec » a reçu la visite de 102 273 internautes qui ont consulté 528 597 pages et contribué à l'arrestation de deux criminels. Depuis sa création en juin 2006, 22 criminels, dont l'avis de recherche avait 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 (2011-2012) | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| Démontrer la plus-value du partenariat dans la mise en œuvre de solutions à des problématiques de sécurité publique | Démontrer la plus-value d'un partenariat dans la mise en œuvre de solutions à des problématiques de sécurité publique | Analyse et inventaire réalisés | Analyse et inventaire réalisés | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |

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 2012, on compte un total de 977 partenariats se rapportant à des préoccupations qui ont un lien avec les activités de la Sûreté du Québec. Parmi celles-ci se trouvent la sécurité des réseaux de transport, les problématiques jeunesse, la violence conjugale, la prévention du suicide, la santé mentale, la toxicomanie et la lutte contre la drogue.

Parmi ces partenariats, 199 ont été conclus ou renouvelés avec différents comités, établissements scolaires et tables de concertation œuvrant auprès des jeunes. Ces partenariats démontrent le souci de la Sûreté du Québec de s'impliquer dans la sécurité et le développement des jeunes et de prévenir la délinquance juvénile et tout type de violence envers les enfants et les jeunes.

De plus, 116 partenariats ont été conclus ou renouvelés avec différents clubs d'utilisateurs de véhicules récréotouristiques (quad, motoneige et embarcation nautique), démontrant ainsi l'implication de la Sûreté du Québec dans l'encadrement sécuritaire de la pratique de ces activités.

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

Au cours des dernières années, la Sûreté du Québec a développé le programme Aîné-Avisé en partenariat avec le Réseau Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) et le Centre de santé et de services sociaux Cavendish. Au moyen de séances d'information au cours desquelles on favorise la discussion et la réflexion, on dresse un portrait des types d'abus et de fraudes commis envers les aînés. L'originalité du projet Aîné-Avisé réside dans sa formule unique d'animation qui combine le savoir d'un policier et l'expérience d'un aîné bénévole. Cet exemple de responsabilité partagée a d'ailleurs reçu deux prix dans la dernière année, le prix « Coup de cœur Organisme » du Réseau FADOQ et le prix « InnovA », remis par le ministère de la Famille et des Aînés aux organisations qui ont mis au point des initiatives innovantes pour améliorer les conditions de vie des personnes aînées.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Partenariats avec le milieu universitaire :

La Sûreté du Québec désire faire mieux connaître au milieu universitaire les pratiques les plus récentes en matière de police transnationale afin d'encourager la recherche, le développement de partenariats et le partage des meilleures pratiques dans ce domaine en plein essor. Un atelier de simulation a été organisé avec l'Université de Sherbrooke et cinq présentations ont été données dans des séminaires ou des conférences à l'Université de Sherbrooke (deux fois), à l'Université de Montréal (UdeM), à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et à l'École nationale d'administration publique (ENAP). À la suite de ces activités, deux étudiants à la maîtrise ont décidé de faire leur mémoire sur le sujet et trois étudiants ont fait des stages sur la coopération policière internationale au sein de la Sûreté.

**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 (2011-2012) | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| 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 | Poursuite de 2 projets institutionnels qui tiennent compte des réalités locales et régionales | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |

Explications des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE DE PROJETS INSTITUTIONNELS QUI INTÈGENT 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, le déploiement stratégique de 111 effectifs a contribué à augmenter la visibilité de la Sûreté du Québec sur le territoire de même qu'à mieux répondre aux besoins opérationnels des régions. La Sûreté peut également compter sur une flexibilité accrue dans l'utilisation de ses ressources en région.

Ainsi, le redéploiement de ses ressources d'enquêtes criminelles en région, soit en Montérégie, dans la région Mauricie–Centre-du-Québec et dans celle de la Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches, s'est poursuivi avec le redéploiement de 85 membres de la Sûreté provenant de cinq unités de la Direction des renseignements et des enquêtes criminelles.

Par ailleurs, afin d'assurer une meilleure couverture opérationnelle, 18 effectifs de l'Unité d'urgence secteur Ouest ont été redéployés dans le district de Montréal–Laval–Laurentides–Lanaudière afin de constituer le nouveau Module d'urgence Rive-Nord. Il est prévu que 15 autres soient redéployés au cours de la prochaine année afin de compléter la réorganisation stratégique du Service d'urgence.

Enfin, la création de la Division des normes professionnelles – secteur Est, qui implique le redéploiement de huit effectifs dans le district de la Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches, permet dorénavant de mieux répondre aux besoins des unités de la Sûreté du Québec sur l'ensemble du territoire.

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

Le projet pilote de la Sûreté du Québec, qui consiste à standardiser la méthode d'analyse de la criminalité sur une base locale et régionale, a été élaboré afin de tenir compte des réalités locales et régionales dans la planification des interventions.

L'objectif de ce projet est de développer un processus d'analyse de la criminalité basé sur la collaboration des directeurs de poste, des responsables de Division des enquêtes régionales/Module des enquêtes régionales et des analystes en renseignements criminels de la Sûreté du Québec, en plus de favoriser l'échange de renseignements.

En 2011, fort du succès obtenu, l'exercice a été étendu à tous les districts de la Sûreté du Québec sous forme de projet pilote. En date de mars 2012, plus de 30 postes de la Sûreté participaient au développement du projet qui se poursuivra tout au long de l'année 2012. Des recommandations seront ensuite présentées à l'ensemble de la Sûreté sur l'application du processus d'analyse de la criminalité. L'implantation globale est prévue au début de l'année 2013.

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 | | Résultats | | État de réalisation de la cible annuelle |
|---|---|--|--|---|
| stratégique (2007-2012) | annuelle (2011-2012) | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| 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 |
| Sensibiliser 100 % des membres du personnel aux principes de développement durable | Cible alignée sur l'exigence gouvernementale | | | |
| <p>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 (PADD)</i>. Ce plan comprend une cible gouvernementale obligatoire qui vise à sensibiliser 80 % du personnel d'ici avril 2011, dont 50 % avec 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.</p> | | | | |
| Augmenter le nombre d'actions réalisées en conformité avec les principes de développement durable | Mettre en œuvre le 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 |

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 du Québec 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 du Québec souhaite démontrer aux citoyens qu'elle est bien présente au cœur de la communauté, même dans ses activités moins visibles.

| Cibles liées aux indicateurs | | Résultats | | État de réalisation de la cible annuelle |
|--|--|------------------|-----------------------------------|---|
| stratégique (2007-2012) | annuelle (2011-2012) | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| 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 | 1 projet réalisé | 2 projets en cours de réalisation | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |
| 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 du Québec 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

Suivi des projets en cours (2010-2011)

Salle de presse virtuelle

Dans le but d'augmenter sa visibilité dans les MRC, la Sûreté du Québec avait entrepris de mettre sur pied une salle de presse virtuelle pour permettre aux journalistes de bénéficier en tout temps d'un accès aux nouvelles de l'organisation, aussi bien celles concernant les opérations que celles ayant trait aux activités communautaires. L'année 2010-2011 a été consacrée aux tests et aux évaluations de système dans le but d'offrir l'application en 2011-2012. Toutefois, l'évolution des technologies et des outils de communication comme Facebook et Twitter a fait en sorte qu'il a été nécessaire, sans pour autant abandonner le projet, de réévaluer le format de la salle de presse afin d'être mieux adaptée aux besoins de la clientèle.

Offre de services en prévention

D'autre part, la Sûreté du Québec a poursuivi ses travaux afin de revoir son offre de services en prévention dans le but de mieux l'adapter aux nouvelles réalités de la clientèle et de son milieu de vie. Ces activités démontreront aux citoyens que la Sûreté est présente au cœur de la communauté autrement que par la seule présence de la patrouille policière.

Nouveau projet (2011-2012)

Suivi des projets d'enquêtes auprès des CSP

Dans le but de mieux faire connaître les activités des différentes unités d'enquêtes et d'associer les élus municipaux au maintien d'un milieu de vie sécuritaire, 12 projets d'enquêtes ont été présentés dans des CSP. Ces présentations avaient également pour objectif de créer un lien privilégié entre la clientèle desservie, les CSP et la Sûreté du Québec. Ces comités sont composés d'élus municipaux désignés par les MRC ainsi que de deux représentants de la Sûreté, dont l'un est directeur de poste.

Chacun des projets d'enquêtes a fait l'objet d'une présentation détaillée, tant de la démarche privilégiée que des résultats obtenus. Les dossiers présentés pouvaient traiter de crimes tels que le trafic de stupéfiants, une tentative de meurtre ou encore la contrebande de tabac. Ces présentations ont notamment servi à démystifier le travail des services d'enquêtes de la Sûreté du Québec auprès des intervenants locaux et régionaux.

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 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 |
|---|--|--|--|---|
| | | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| stratégique (2007-2012) | annuelle (2011-2012) | | | |
| Pour l'ensemble du territoire, maintenir annuellement un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services $\geq 8,0$ | Maintenir un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services $\geq 8,0$ | 7,94 | 7,93 | <input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte |
| Pour chacun des districts, maintenir annuellement un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services $\geq 8,0$ | 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 |
| 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 | Aucun | Travaux en cours | <input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte |
| 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 ¹⁴ | 196 ¹⁵ | 197 ¹⁶ | <input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte |

¹⁴ 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, comme pour les trois années précédentes, de ne pas fixer de cible et d'apprécier la tendance sur cinq ans.

¹⁵ Le nombre de policiers envers lesquels une plainte a été retenue est de 196, le Commissaire à la déontologie policière n'ayant pas encore statué sur les plaintes concernant 102 policiers.

¹⁶ Le nombre de policiers envers lesquels une plainte a été retenue en 2010-2011 (168) s'est accru à 197, le Commissaire à la déontologie policière ayant statué sur les plaintes concernant 29 policiers.

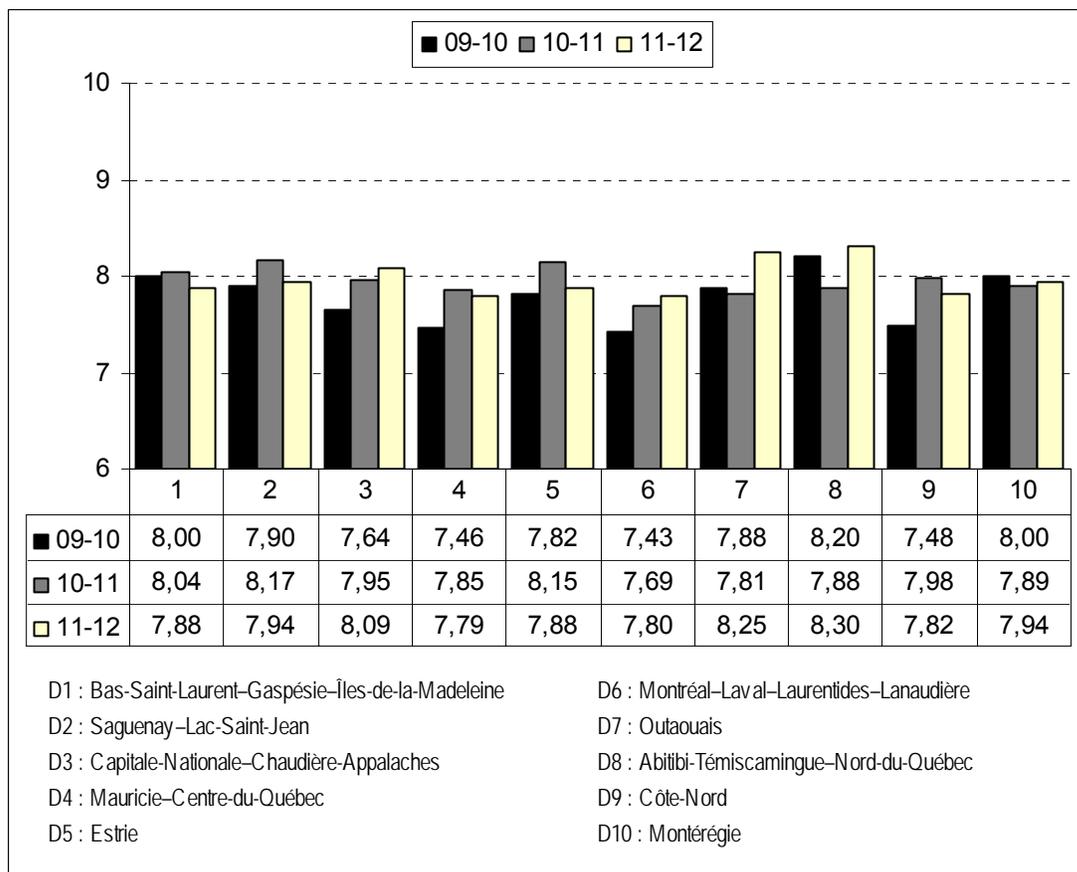
Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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 considéré comme étant demeuré stable puisqu'il est passé de 7,93 en 2010-2011 à 7,94 en 2011-2012. 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 $\pm 2,16 \%$, 19 fois sur 20. Par ailleurs, en analysant les résultats sur cinq ans, la moyenne se situe à 7,92. Ainsi, la qualité de service s'est maintenue à un niveau satisfaisant pour cette période.

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

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



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

Afin de préserver la relation de proximité avec les citoyens et les élus, la Sûreté du Québec a statué qu'elle privilégiait le traitement de l'insatisfaction au niveau local, soit dans les postes MRC. Ainsi, l'application d'un tel processus décentralisé a comme conséquence qu'il est difficile d'établir le nombre précis des insatisfactions qui donnent lieu à des plaintes officielles. Rappelons toutefois qu'il existe, à l'égard des policiers, un processus de traitement des plaintes de nature disciplinaire, déontologique, ou encore, relatives à des infractions criminelles. Ce processus permet de dégager un portrait global de l'organisation (voir l'indicateur suivant et la section 4.7, Normes professionnelles).

INDICATEUR : NOMBRE DE POLICIERS AYANT UNE PLAINTE 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. La Direction des normes professionnelles (DNP) considère qu'une plainte est retenue lorsque le Commissaire décrète la conciliation ou une enquête (peu importe le résultat après enquête).

En 2011-2012, 706 membres ont été visés par ce type de manquement et, pour 196 d'entre eux, une plainte a été retenue. En revanche, les plaintes concernant 408 policiers ont été rejetées et, pour 102 membres, les plaintes sont toujours à l'étude. Le détail des plaintes en déontologie se trouve à la section 4.7, Normes professionnelles.

En comparaison avec la cible stratégique le nombre de policiers ayant une plainte retenue en matière déontologique a augmenté de 7,9 %¹⁷ entre 2007-2008 et 2010-2011¹⁸, par rapport à 2006-2007, ce qui ne permet pas d'atteindre la cible stratégique. Notons toutefois qu'entre 2007-2008 et 2010-2011, le nombre d'effectifs policier a augmenté de 3,8 %.

Par ailleurs, les données provenant du rapport annuel de gestion du Commissaire à la déontologie policière pour l'ensemble des organisations policières du Québec permettent de constater une hausse de 29,7 %¹⁹ du nombre de plaintes retenues pour la même période. Bien que le nombre de policiers dont la conduite a été reconnue dérogatoire en matière déontologique et le nombre de plaintes retenues par le Commissaire à la déontologie policière ne soient pas des comparables à proprement dit, nous croyons qu'il s'agit ici d'un indicateur qui donne un bon aperçu quand à l'augmentation généralisée du nombre de policiers visés par des plaintes retenues, pour l'ensemble des organisations policières sur le territoire québécois, au cours des dernières années.

En dépit du fait qu'il soit difficile de mesurer l'impact du programme de prévention, au cours de la dernière année, différentes actions visant à sensibiliser les membres et les gestionnaires aux situations et comportements à risque se sont poursuivies. Diverses présentations ont été faites pour transmettre l'approche préventive de la Sûreté du Québec en matière de normes professionnelles et conscientiser les membres sur leurs attitudes et leurs comportements à l'égard des citoyens.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Programme d'assistance aux victimes d'actes criminels

Par son Programme d'assistance aux victimes d'actes criminels, la Sûreté du Québec s'assure que les policiers informent les victimes de l'évolution de leur dossier d'enquête, encadrent leurs démarches à l'intérieur du système judiciaire et fournissent le soutien nécessaire pour faciliter leur accès aux ressources d'aide appropriées.

Ces services sont assurés par un coordonnateur provincial qui favorise la liaison entre les victimes, leurs proches et divers organismes du milieu, dont le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues et la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Pour ce faire, des outils de gestion et d'accompagnement ont été développés et rendus disponibles dans les CAVAC :

- ▶ rédaction du *Guide de gestion : Assistance aux victimes*, permettant d'uniformiser les pratiques policières à l'égard des victimes et d'assurer une gestion efficace auprès de la clientèle;
- ▶ rédaction d'un *Guide des ressources aux victimes et autres services à l'intention de la clientèle, des policiers, des partenaires et des organismes sociaux*.

¹⁷ Compte tenu que les données permettant d'établir la moyenne évoluent d'année en année, les données les plus récentes suivantes ont été considérées : 150 plaintes retenues (2007-2008), 200 (2008-2009), 256 (2009-2010), 197 (2010-2011) pour une moyenne annuelle de 200,8 et une augmentation moyenne par rapport à 2006-2007 (186 plaintes retenues) de 7,9%.

¹⁸ Le Commissaire à la déontologie policière n'ayant pas encore statué sur toutes les plaintes effectuées en 2011-2012, nous devons apprécier les résultats en fonction de 2010-2011.

¹⁹ La hausse de 29,7% du nombre de plaintes retenues a été établie grâce aux données fournies dans les tableaux « Conciliations décrétées » et « Enquêtes décrétées » aux pages 20 et 23 du *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Commissaire à la déontologie policière. La moyenne des conciliations et des enquêtes décrétées des années 2007-2008 à 2010-2011 a été établie et a ensuite été comparée au résultat de 2006-2007.

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 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 (2011-2012) | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| 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) | 353 actions ont été entreprises auprès des bureaux de comté et des cabinets ministériels | 394 actions ont été entreprises auprès des bureaux de comté et des cabinets ministériels | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |
| 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 | 1 entente a été entérinée | 2 ententes ont été entérinées | <input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte |

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 2011-2012, la Sûreté du Québec a fait 353 visites préventives, dont 271 visites de bureaux de comté, 74 visites de cabinets ministériels et huit visites des permanences de partis politiques. Ces visites comportent deux volets : des conseils de sécurité accompagnés de documentation destinés au personnel et une évaluation du système de protection des lieux.

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

En 2011-2012, une nouvelle entente a été signée avec l'Autorité des marchés financiers 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.

D'autres discussions ont été entreprises pour signer de nouveaux protocoles d'entente avec certains organismes publics. Toutefois, comme ces ententes ont été signées après la fin de l'année financière ou qu'elles sont en voie de l'être, elles ne sont pas comptabilisées pour la période 2011-2012.

La majorité des ententes de vérification des antécédents judiciaires découlent d'une loi habilitante. Ainsi, tant que la loi habilitante pour un secteur donné n'est pas en vigueur, aucun protocole ne peut être signé.

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 (2011-2012) | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| Augmenter le pourcentage de citoyens qui affirment se sentir en sécurité dans leur milieu de vie > 8,0 | Maintenir le pourcentage de citoyens qui affirment se sentir en sécurité dans leur milieu de vie > 8,0 | 8,6 | Action reportée en 2011-2012 | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |
| Viser annuellement, sur le territoire desservi, un taux de criminalité contre la personne et contre la propriété ≤ à la moyenne de l'ensemble des organisations policières du Québec | Taux de criminalité contre la personne : 10,43 par 1 000 habitants ²⁰ Taux de criminalité contre la propriété : 30,93 par 1 000 habitants ²⁰ | Taux de criminalité contre la personne : 10,21 par 1 000 habitants Taux de criminalité contre la propriété : 25,09 par 1 000 habitants (sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec) | 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) | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Ces résultats proviennent du sondage sur le sentiment de sécurité, lequel visait à mesurer le sentiment de sécurité des citoyens et à déterminer ce qui influence ce sentiment. Ce sondage porte sur les sources d'insécurité des citoyens, le sentiment de sécurité dans leur milieu de vie et l'apport de la Sûreté du Québec à ce sentiment de sécurité. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées du 22 février au 22 avril 2012 auprès de 2 896 personnes. La marge d'erreur est de 1,97 %, 19 fois sur 20.

Pour la Sûreté du Québec, le sentiment de sécurité dans le milieu de vie est un indicateur important des effets de ses interventions et de ses opérations de sécurité publique. L'indice du sentiment de sécurité dans le milieu de vie correspond à la cote moyenne sur 10 accordée à l'énoncé lors du sondage.

²⁰ Source : *La criminalité au Québec en 2010 : principales tendances*, MSP (2011), p. 2.

Tableau 8 : Indice du sentiment de sécurité selon la période de la journée

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|----------------|------------------|------------------|------------------|
| LE JOUR | 9,0 | s.o. | 8,8 |
| LE SOIR | 8,5 | s.o. | 8,2 |
| LA NUIT | 8,4 | s.o. | 8,1 |

Depuis cinq ans, une tendance se manifeste. En effet, la population se sent plus en sécurité le jour. Le sentiment de sécurité tend à décroître légèrement à mesure que le jour avance jusqu'à l'arrivée de la nuit.

Les résultats présentés dans le tableau suivant constituent le pourcentage des personnes ayant répondu « oui » à la question suivante : « Est-ce que la Sûreté du Québec devrait augmenter ses efforts? »

Tableau 9 : Efforts que la Sûreté du Québec devrait consacrer aux activités policières suivantes

| | 2011-2012 |
|--|------------------|
| POUR LUTTER CONTRE LE CRIME ORGANISÉ | 90,6 % |
| POUR LUTTER CONTRE LES CRIMES ÉCONOMIQUES | 89,5 % |
| POUR FAIRE UN SUIVI AUPRÈS DES VICTIMES ET DES PLAIGNANTS D'ACTES CRIMINELS | 89,5 % |
| DANS LES PROGRAMMES DE PRÉVENTION | 88,7 % |
| POUR LUTTER CONTRE LES CRIMES SUR LA PERSONNE | 88,2 % |
| POUR FOURNIR DE L'INFORMATION AUX CITOYENS AFIN DE PRÉVENIR LA CRIMINALITÉ | 84,5 % |
| POUR ASSURER LE CONTRÔLE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE | 83,6 % |
| POUR ASSURER UNE PRÉSENCE POLICIÈRE EN GÉNÉRAL | 83,3 % |
| POUR RÉPONDRE AUX APPELS DANS UN DÉLAI RAISONNABLE | 78,5 % |
| POUR LUTTER CONTRE LE TERRORISME | 73,0 % |

Le tableau 10 présente la note moyenne accordée par les répondants, sur une échelle de 1 à 10, à l'énoncé « À quel niveau l'élément suivant affecte-t-il votre sentiment de sécurité dans votre milieu de vie? », 1 correspondant à « très faible » et 10 à « très élevé ».

Tableau 10 : Éléments les plus déterminants dans l'altération du sentiment de sécurité

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| LA CONDUITE AUTOMOBILE DANGEREUSE SUR LA VOIE PUBLIQUE | 6,5 | s.o. | 6,4 |
| LA VIOLENCE EN MILIEU SCOLAIRE | 5,0 | s.o. | 5,0 |
| LES CRIMES VIOLENTS COMMIS CONTRE LA PERSONNE | 5,0 | s.o. | 5,3 |
| LA VIOLENCE CONJUGALE, LA VIOLENCE FAMILIALE ET LA NÉGLIGENCE ENVERS LES ENFANTS | 4,9 | s.o. | 5,1 |
| LES DÉSORDRES LIÉS À LA VENTE OU À LA CONSOMMATION DE DROGUE | 4,8 | s.o. | 5,0 |
| LES ACTES DE VANDALISME | 4,8 | s.o. | 5,2 |
| LES ATTROUPEMENTS SUR LA VOIE PUBLIQUE | 4,6 | s.o. | 4,8 |
| LES DÉSORDRES LIÉS À LA CONSOMMATION D'ALCOOL DANS LES LIEUX PUBLICS | 4,5 | s.o. | 4,7 |
| LES COMPORTEMENTS NON CIVILISÉS DANS LES LIEUX PUBLICS | 4,4 | s.o. | 4,7 |
| LA VIOLENCE VERBALE, LES CHICANES DE VOISINS, LES BAGARRES ET LES BOUSCULADES | 4,3 | s.o. | 4,6 |

Pour la période 2007-2012, la conduite automobile dangereuse représente la plus grande source d'inquiétude de la population dans son milieu de vie, avec un résultat de 6,5 sur 10. Pour 2011-2012, la seconde plus grande source d'inquiétude concerne la violence en milieu scolaire et les crimes violents commis contre la personne, avec une moyenne de 5,0 sur 10.

En outre, 78,2 % des répondants jugent que la Sûreté du Québec est assez ou très présente dans leur milieu de vie et, comme l'indiquent les résultats ci-après, 75,1 % des répondants jugent que la criminalité est demeurée la même au cours des dernières années.

Tableau 11 : Perception des citoyens à l'égard de la criminalité au cours des dernières années

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| A AUGMENTÉ | 18,3 % | s.o. | 19,8 % |
| A DIMINUÉ | 5,1 % | s.o. | 7,1 % |
| EST DEMEURÉE LA MÊME | 75,1 % | s.o. | 71,2 % |
| NE SAIT PAS/PAS DE RÉPONSE | 1,5 % | s.o. | 1,9 % |

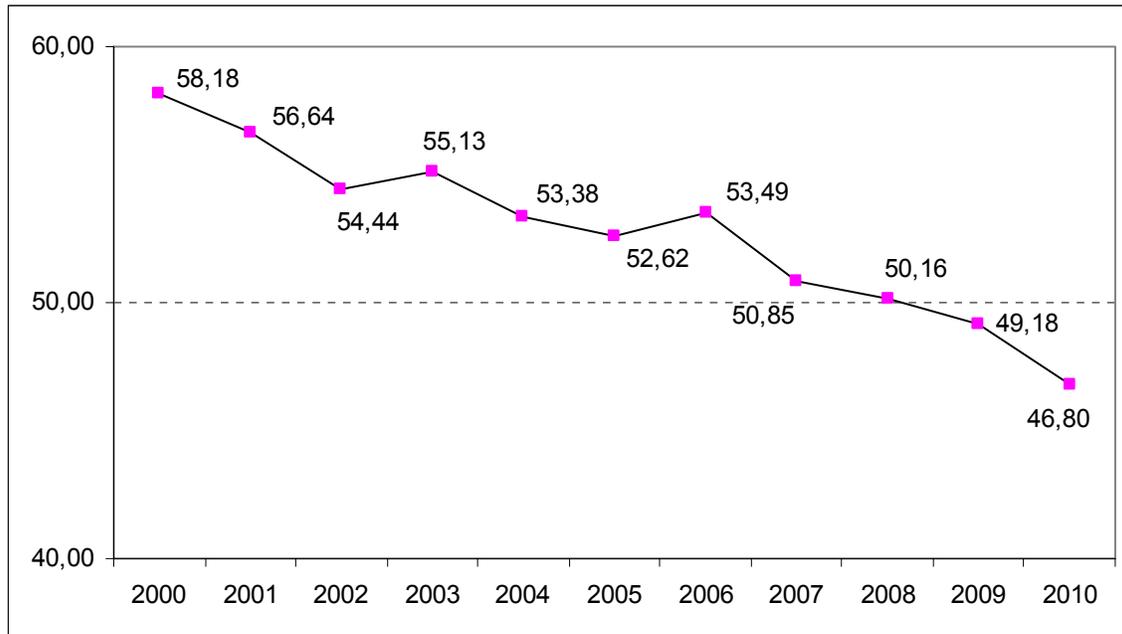
INDICATEUR : TAUX DE CRIMINALITÉ, SUR LE TERRITOIRE DESSERVI, CONTRE LA PERSONNE ET CONTRE LA PROPRIÉTÉ PAR 1 000 HABITANTS

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 40,45 crimes par 1 000 habitants, soit en deçà de la moyenne nationale (46,80)²¹.

La figure suivante montre une tendance à la baisse du taux de criminalité à l'échelle nationale sur une période de dix ans, ce taux étant passé de 58,18 crimes par 1 000 habitants en 2000, à 46,80 crimes par 1 000 habitants en 2010.

Figure 2 : Taux de criminalité global par 1 000 habitants²²



AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Programme de parrainage

Le programme de parrainage de la Sûreté permet d'assigner un policier (patrouilleur ou enquêteur) à un secteur donné dans une MRC. Ce dernier doit établir des liens avec les citoyens afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes. Il est ainsi plus facile de mettre de l'avant des actions adaptées aux réalités locales et régionales.

En mai 2011, un comité de travail a déterminé six grands axes de travail pour faire la mise à jour des outils de soutien et la relance du parrainage. En février 2012, un sondage institutionnel a été mené auprès de l'ensemble des policiers intervenant qui ont travaillé de près à ces activités. Les résultats de cette consultation permettront à l'organisation de procéder à une révision efficace du programme de parrainage des municipalités, en recentrant les rôles et les responsabilités de chacun.

²¹ Cette comparaison est faite avec le taux de criminalité global de 2010, les données de 2011 n'étant pas encore disponibles.

²² Source : *La criminalité au Québec en 2010 : principales tendances*, MSP (2011), p. 2.

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) | annuelle (2011-2012) | Résultats | | État de réalisation de la cible annuelle |
|--|--|---|---|---|
| | | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| 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 |
| 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 | 3 initiatives pour lutter contre la drogue, réalisées | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |

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.

En 2011-2012, les policiers ont investi 53 320 heures dans le PIMS, comparativement à 49 915 en 2010-2011. Il s'agit d'une augmentation de 6,8 %.

De façon plus précise, les heures investies dans le programme se traduisent par :

- ▶ 33 075 élèves rencontrés seuls ou en groupe, à titre de plaignant, de victime, de témoin, de suspect, de prévenu ou à un autre titre;
- ▶ 139 516 élèves joints dans le cadre d'activités préventives. On a observé une forte concentration au mois de novembre 2011 (35 819 élèves), période correspondant au suicide médiatisé d'une adolescente. Il faut toutefois rappeler que les activités préventives peuvent aussi se faire indirectement, au moyen, par exemple, de communiqués, de conférences, d'entrevues radiophoniques et d'articles dans un journal étudiant;
- ▶ une présence mensuelle qui varie selon les mois dans 294 écoles en moyenne;

- ▶ 3 873 arrestations effectuées, soit une augmentation de 2,4 % par rapport à 2010-2011. Ce nombre comprend 1 284 arrestations dans le cadre de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances*, 1 639 pour des crimes contre la personne, 755 pour des crimes contre la propriété et 195 pour d'autres types d'infraction. Par ailleurs, 1 078 mesures extrajudiciaires ont été appliquées dans le cadre du PIMS et 1 672 personnes ont été accusées à la cour. On note que les mesures extrajudiciaires s'avèrent fort utilisées et sont considérées comme un moyen de prévention positif pour les adolescents.

À ce jour, 288 ententes ont été conclues entre la Sûreté du Québec et des établissements scolaires (écoles et commissions scolaires). Il s'agit d'un outil privilégié par les services de police et les établissements scolaires pour déterminer ensemble leurs priorités d'action. Ces ententes peuvent porter sur les trois contextes d'intervention (prévention et relation avec la communauté, enquête et urgence), selon les besoins de l'école.

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.

Au total, pour l'année 2011-2012, le nombre de dossiers ouverts par la Sûreté du Québec s'élève à 1 637, pour un total de 373 114 plants éradiqués. Pour cette même période, 43 % (n=703) des dossiers de marijuana ouverts par la Sûreté se sont soldés par une ou plusieurs arrestations, pour un total de 836 en 2011-2012. Parmi ces résultats, l'éradication de 91 418 plants et l'identification de 170 suspects sont attribuables à l'opération Boutures, menée du 9 mai au 15 juillet 2011. Les journées régionales d'éradications massives ont entraîné la destruction de 197 699 plants, entre le mois d'août et le mois d'octobre 2011, et permis de porter 313 accusations. Il est à noter que les sûretés municipales, les Forces canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada sont partenaires dans cette opération.

Les dernières statistiques disponibles indiquent qu'un peu plus de 10 650 contrats sociaux sont en vigueur au Québec. Rappelons que le contrat social permet l'intervention sans mandat des policiers sur une terre privée, facilitant ainsi le travail des membres de la Sûreté du Québec.

Autres activités de lutte contre la drogue

Plusieurs projets d'enquêtes sont entrepris chaque année par la Sûreté du Québec de façon à lutter contre la production et le trafic de drogues. Dans le domaine du crime organisé, mentionnons les projets CARCAN, MATAMORE, VAOUTOUR et CONNECTIVITY. D'autres projets sont également menés dans le cadre d'enquêtes régionales et toutes les régions du Québec sont touchées. À titre d'exemple, mentionnons les projets INTÉRIM, à Roberval, GAULE, à Rimouski et JANTE, à Baie-Comeau.

Par ailleurs, depuis le début de 2011, l'assignation de ressources policières a non seulement favorisé le démantèlement de quatre mégas laboratoires de drogues de synthèse, mais elle a aussi permis de retirer des centaines de milliers de comprimés du marché et de limiter les risques environnementaux reliés à la production de ces drogues. La Sûreté du Québec a également réalisé un état de situation, assorti d'une stratégie provinciale de lutte contre les drogues de synthèse comportant un volet préventif et un volet répressif. Elle peut ainsi mieux soutenir la communauté policière au Québec dans la lutte contre ce type de drogues.

Les postes MRC et autoroutiers de même que les différentes unités d'enquêtes de la Sûreté du Québec ont procédé à 6 543 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 592 interventions (9,9 %) comparativement à l'an dernier.

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'intervenir auprès des usagers des réseaux routier et autoroutier de même que sur les sentiers récréotouristiques et les plans d'eau du territoire québécois. L'évolution du bilan routier est une préoccupation qui rejoint à la fois le gouvernement du Québec et plusieurs partenaires 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 (2011-2012) | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| Augmenter l'indice du sentiment de sécurité sur les réseaux de transport | 7,0 | 7,3 | Action reportée en 2011-2012 | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |
| 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 2010-2011 | Réseau routier ²³ Collisions mortelles : 301 Collisions avec blessés : 15 742 Sentiers récréotouristiques ²⁴ Collisions mortelles : 46 Collisions avec blessés : 776 | Réseau routier ²³ Collisions mortelles : 305 Collisions avec blessés : 17 120 Sentiers récréotouristiques ²⁴ Collisions mortelles : 42 Collisions avec blessés : 811 | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |

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)**

Lors de la consultation, plus des deux tiers (71 %) des répondants ont dit utiliser le réseau routier très fréquemment. Le tableau suivant présente l'indice du sentiment de sécurité dans les rues résidentielles, sur les routes provinciales et secondaires ainsi que sur les autoroutes desservies par la Sûreté du Québec. De 2007 à 2012, on note une amélioration.

Tableau 12 : Indice du sentiment de sécurité sur le réseau routier

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| LES RUES RÉSIDENTIELLES | 8,4 | s.o. | 8,1 |
| LES ROUTES PROVINCIALES ET SECONDAIRES | 7,6 | s.o. | 7,4 |
| LES AUTOROUTES | 7,8 | s.o. | 7,6 |

²³ Ces informations proviennent du Module d'information policière et ne représentent que les collisions où un policier est intervenu.

²⁴ Ces informations proviennent de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Tableau 13 : Sources d'insécurité des usagers sur le réseau routier

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| LA CONDUITE SOUS L'EFFET DE LA DROGUE OU DE L'ALCOOL | 7,6 | s.o. | 7,4 |
| LA VITESSE EXCESSIVE | 7,1 | s.o. | 6,9 |
| L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER ET SES INFRASTRUCTURES | 6,6 | s.o. | 6,4 |
| LA FATIGUE AU VOLANT | 6,3 | s.o. | 6,1 |
| LE MANQUE DE COURTOISIE | 6,2 | s.o. | 6,3 |
| LES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES | 6,1 | s.o. | 5,9 |
| LES VÉHICULES LOURDS | 5,8 | s.o. | 5,8 |
| LA SIGNALISATION INADÉQUATE | 5,4 | s.o. | 5,5 |

Tout comme en 2009-2010, la conduite sous l'effet de la drogue ou de l'alcool demeure la source d'insécurité la plus importante chez les usagers du réseau routier, suivie de la vitesse excessive. Par rapport à 2009-2010, la majorité des sources d'insécurité présente des indices d'insécurité plus élevés. Notons que 84,6 % des répondants considèrent que les policiers sont « assez » ou « tout à fait » visibles sur le réseau routier.

Indice du sentiment de sécurité sur les sentiers récréotouristiques

Plus du tiers (35 %) des répondants déclare avoir fréquenté des sentiers récréotouristiques au cours des trois dernières années. L'indice du sentiment de sécurité de la population desservie par la Sûreté du Québec sur les sentiers récréotouristiques est de 6,9 sur 10.

Tableau 14 : Sources d'insécurité des usagers sur les sentiers récréotouristiques

| | 2011-2012 ²⁵ | 2010-2011 | 2009-2010 ²⁵ |
|--|-------------------------|-----------|-------------------------|
| LA CONDUITE DANGEREUSE | 6,8 | s.o. | 6,6 |
| LA CONDUITE SOUS L'EFFET DE LA DROGUE OU DE L'ALCOOL | 6,7 | s.o. | 6,6 |
| LA VITESSE EXCESSIVE | 6,6 | s.o. | 6,3 |
| LE MANQUE DE COURTOISIE | 5,4 | s.o. | 5,4 |
| LA SIGNALISATION INADÉQUATE | 5,2 | s.o. | 5,1 |
| L'ACHALANDAGE | 4,7 | s.o. | 4,8 |

La conduite dangereuse est la source d'insécurité la plus importante chez les usagers des sentiers récréotouristiques ainsi que la conduite sous l'effet de la drogue ou de l'alcool. Dans l'ensemble, 61,1 % des répondants considèrent que les policiers sont « assez » ou « tout à fait » visibles sur les sentiers récréotouristiques.

²⁵ Les questions portant sur le sentiment de sécurité sur les sentiers récréotouristiques ont été posées aux répondants ayant déclaré avoir fréquenté les sentiers récréotouristiques au cours des trois dernières années.

Indice du sentiment de sécurité sur les plans d'eau

Un peu plus de la moitié des répondants (52 %) déclare avoir fréquenté des plans d'eau au cours des trois dernières années. L'indice du sentiment de sécurité de la population desservie par la Sûreté du Québec sur les plans d'eau est de 7,1 sur 10.

Tableau 15 : Sources d'insécurité des usagers sur les plans d'eau

| | 2011-2012 ²⁶ | 2010-2011 | 2009-2010 ²⁶ |
|---|-------------------------|-----------|-------------------------|
| LA CONDUITE SOUS L'EFFET DE LA DROGUE OU DE L'ALCOOL | 6,4 | s.o. | 6,4 |
| LA CONDUITE DANGEREUSE | 6,2 | s.o. | 6,3 |
| LA VITESSE EXCESSIVE | 6,0 | s.o. | 6,2 |
| LE NON-RESPECT DES RÉGLES ET BARRES DE ROUTES²⁷ | 5,5 | s.o. | 5,7 |
| LE MANQUE DE COURTOISIE | 5,2 | s.o. | 5,5 |
| L'ACHALANDAGE | 4,9 | s.o. | 5,1 |

Tout comme en 2009-2010, l'élément qui influence le plus le sentiment de sécurité sur les plans d'eau est la conduite sous l'effet de la drogue ou de l'alcool. Cet élément est suivi de très près par la conduite dangereuse (moyenne de 6,2 sur 10). Finalement, 42,9 % des répondants considèrent que les policiers sont « assez » ou « tout à fait » visibles sur les plans d'eau.

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

Réseau routier

En 2011-2012, le nombre de collisions avec dommages corporels (total des collisions mortelles et avec blessés) a diminué de 7,9 % comparativement à l'année précédente. Plus précisément, il y a eu quatre collisions mortelles et 1 378 collisions avec blessés de moins en 2011-2012 par rapport à l'année 2010-2011. La cible a été atteinte, puisque la tendance à la baisse du nombre de collisions avec dommages corporels a été maintenue en 2011-2012 comparativement au bilan de l'année 2010-2011.

En revenant sur la période couverte par le *Plan stratégique 2007-2012*, on remarque une amélioration du bilan routier sur le territoire de la Sûreté du Québec. Comme on le voit dans les figures 3 et 4, on a dénombré 301 collisions mortelles et 15 742 collisions avec blessés au cours de l'année 2011-2012, ce qui représente une diminution de 98 collisions mortelles et de 1 173 collisions avec blessés comparativement à l'année 2007-2008. Globalement, on constate une amélioration de 7,3 % du bilan des collisions avec dommages corporels. Soulignons que ces résultats ne sont pas étrangers à la mise en œuvre, en 2006-2007, de l'*Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière 2006-2013*. Depuis le lancement de l'Énoncé, le bilan routier s'est amélioré et l'on constate que plusieurs facteurs ont contribué à cette amélioration : une présence policière accrue dans les secteurs les plus à risque, l'utilisation de nouvelles technologies, des opérations ciblées et des efforts, à la fois des policiers de la Sûreté et des médias, pour conscientiser la population et fournir aux usagers de la route un réseau plus sécuritaire.

²⁶ Les questions portant sur le sentiment de sécurité sur les plans d'eau ont été posées aux répondants ayant déclaré avoir fréquenté les plans d'eau au cours des trois dernières années.

²⁷ Les barres de routes étaient mentionnées dans le questionnaire 2009-2010.

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

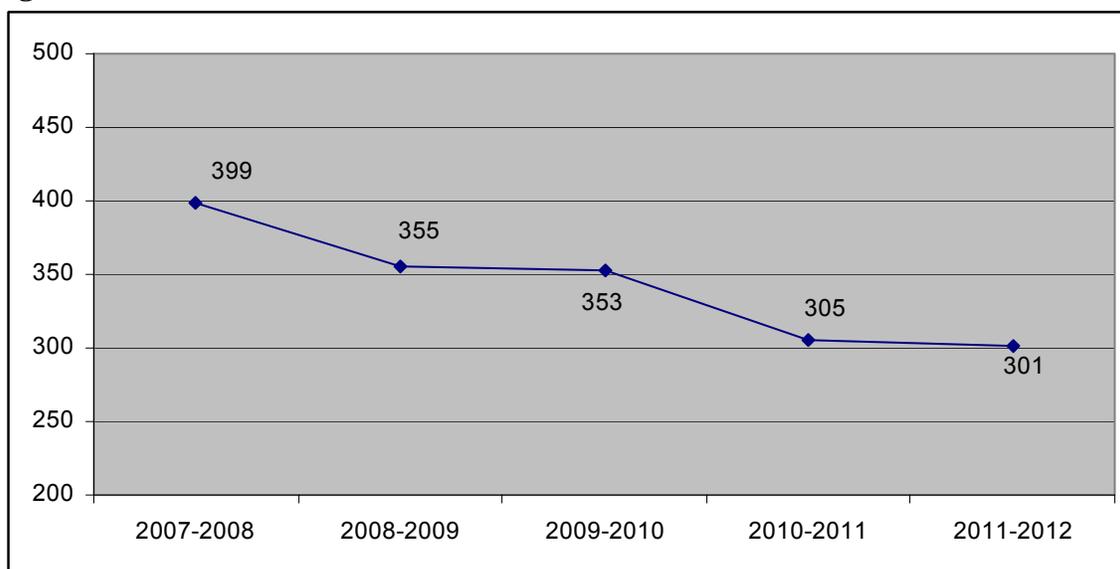


Figure 4 : Évolution du nombre de collisions avec blessés sur l'ensemble du réseau routier

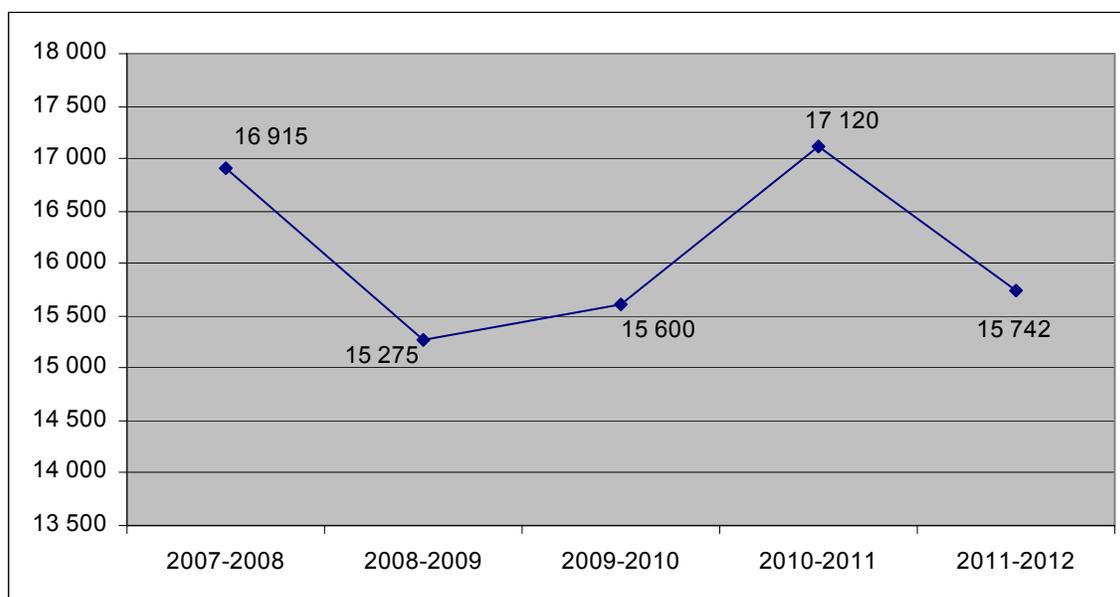


Tableau 16 : Nombre de collisions survenues sur le réseau routier selon la cause de la collision

| CAUSE DE LA COLLISION | 2011-2012 | | 2010-2011 | 2009-2010 |
|-----------------------|---------------|------------|---------------|---------------|
| | NOMBRE | % | NOMBRE | NOMBRE |
| VITESSE | 3 440 | 21,4 | 4 039 | 4 411 |
| ALCOOL | 690 | 4,3 | 729 | 810 |
| AUTRES | 11 913 | 74,3 | 12 657 | 10 732 |
| TOTAL | 16 043 | 100 | 17 425 | 15 953 |

Le tableau 16, qui fait état des causes associées aux collisions, démontre que pour l'année 2011-2012, 21,4 % 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.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Projet ÉPIC

En avril 2011, la Sûreté lançait une nouvelle stratégie faisant partie de l'*Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière 2006-2013* : le projet ÉPIC. Ce projet se déploie sur quatre axes, soit l'Éducation, la Prévention, l'Intervention et la Communication. Tous les conducteurs sont concernés, mais plus particulièrement les jeunes de 16 à 24 ans et, tout comme l'Énoncé, le projet ÉPIC a pour but l'amélioration continue du bilan routier québécois.

Ses objectifs sont :

- ▶ de poursuivre l'amélioration du bilan routier et l'accroissement du sentiment de sécurité des usagers de la route;
- ▶ de mobiliser les effectifs et les membres des CSP, tout en considérant l'évolution constante de l'environnement de la Sûreté du Québec;
- ▶ d'accroître l'efficacité et la visibilité lors des opérations nationales, notamment pendant les périodes critiques en matière de sécurité routière (longs congés);
- ▶ de remplir le mandat de prévention en sécurité routière, auprès de tous les conducteurs, et particulièrement auprès des jeunes de 16 à 24 ans.

À la suite du lancement de la *Décennie d'action pour la sécurité routière 2011-2020* par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en 2011, le gouvernement du Québec a mis en place sept chantiers pour élaborer une stratégie gouvernementale d'intervention durable en sécurité routière. La Sûreté du Québec est appelée à collaborer à l'analyse des problématiques ainsi qu'à proposer de nouvelles mesures novatrices et porteuses en matière de sécurité routière dans les quatre chantiers suivants : « Alcool, drogues et fatigue », « Vitesse », « Jeunes » et « Partage de la route ». Le projet ÉPIC s'arrime aux objectifs des chantiers en développant des outils de communication plus actuels pour atteindre une clientèle habituée aux nouvelles technologies et augmenter la visibilité de la Sûreté et son efficacité en matière d'intervention.

Les principales réalisations reliées à chaque axe de ce projet sont les suivantes :

Éducation

Une conférence destinée aux écoles, intitulée « Nos routes ne sont pas des pistes de course! », a été développée par la Sûreté du Québec, en collaboration avec M. Bertrand Godin, ancien coureur automobile. Elle sera animée par un policier de la Sûreté.

Prévention

Une capsule vidéo a été produite en collaboration avec la Ligue de hockey junior majeur du Québec (LHJMQ). Cette vidéo préventive encourage la conduite responsable, particulièrement auprès des jeunes conducteurs de 16 à 24 ans. Pour mieux joindre ce groupe, elle est diffusée sur les réseaux sociaux et sur le site Internet de la Sûreté du Québec. Du 1^{er} au 15 mars 2012, elle a aussi été diffusée dans cinq arénas de la LHJMQ et associée à une stratégie d'interventions concertées afin d'en assurer l'efficacité.

Intervention

L'opération désignée sous le nom de « Catalyseur » représente un effort national en sécurité routière. Elle vise à sensibiliser les usagers et à intervenir auprès de ceux-ci sur les comportements à risque tels que les excès de vitesse, la capacité de conduite affaiblie par l'alcool ou la drogue et les comportements téméraires au volant. Ces opérations sont effectuées à trois niveaux : national, interprovincial et international.

Communication

La volonté de la Sûreté du Québec est que toute initiative en matière de sécurité routière soit soumise à une couverture médiatique. Un plan de communication externe et interne encadre les opérations Catalyseur. Avant chaque opération, une conférence de presse informe le public des dates de l'opération, de son emplacement, de sa durée ainsi que des comportements qui seront ciblés. Un bilan des résultats est communiqué aux médias après l'opération.

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 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 (2011-2012)</i> | <i>2011-2012</i> | <i>2010-2011</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 | 1 entente de services renouvelée | 1 entente de services renouvelée (86 ententes sur un total de 86) | 1 entente de services renouvelée (85 ententes sur un total de 86) | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |
| Assurer une prestation de services auprès d'autres organisations | Assurer annuellement une prestation de services auprès d'autres organisations | 51 protocoles d'entente de prestation de services signés | 59 protocoles d'entente de prestation de services signés | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |
| Évaluer le taux de satisfaction d'une clientèle, autre que le citoyen, visée par notre prestation de services | Aucune | Aucune autre clientèle sondée | Aucune autre clientèle sondée | <input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte |

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Au cours de l'année 2011-2012, une entente de services a été signée avec la MRC de Caniapiscau par le ministre de la Sécurité publique, complétant ainsi la signature des 86 ententes de services. 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, 51 protocoles d'entente ont été renouvelés ou entrepris avec d'autres organisations à la surveillance du territoire et aux enquêtes criminelles au cours du dernier exercice financier.

Dans le secteur des enquêtes criminelles, ces ententes touchent principalement des partenariats d'enquêtes avec les autres services policiers pour lutter contre le crime organisé (les escouades régionales mixtes visant les motards criminalisés, les gangs de rue et les drogues), la corruption et la contrebande. Ces protocoles concernent également des services d'expertise-conseil (juricomptabilité ou autres types de services juridiques), ou des ententes de collaboration avec des ressources communautaires comme les CAVAC. D'autres ententes, enfin, régissent l'échange de renseignements entre la Sûreté du Québec et différents organismes gouvernementaux.

Il existe une variété de protocoles entre la Sûreté du Québec et les municipalités, les services de police et de sécurité publique, les centres hospitaliers, les centres jeunesse, 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 la Ligne d'intervention téléphonique en prévention du suicide de l'Abitibi-Témiscaminque, afin d'harmoniser les services offerts et de clarifier les rôles et mandats de chacun, et ce, dans le but d'améliorer les interventions.

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

Entre 2008 et 2010, quatre clientèles ont été sondées. Ce sont les élus municipaux, les usagers du Centre de suivi opérationnel, les usagers du CRPQ et le personnel des bureaux de comté, des cabinets ministériels et des permanences des partis politiques. Plutôt que de sonder une nouvelle clientèle, la Sûreté du Québec a entrepris, en 2011-2012, de réviser ses méthodes de consultation afin d'ajouter davantage de mesures qualitatives à ses mesures de satisfaction au sujet des différents services rendus.

**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'activités 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</i> | | <i>Résultats</i> | | <i>État de réalisation de la cible annuelle</i> |
|--|---|---|--|---|
| <i>stratégique (2007-2012)</i> | <i>annuelle (2011-2012)</i> | <i>2011-2012</i> | <i>2010-2011</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 a été impossible d'atteindre la cible stratégique 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 | 3 moyens mis en place | 3 moyens mis en place | 1 moyen mis en place | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |
| Répondre aux besoins de formation nécessaires à la réalisation de nos mandats | 80 % des formations demandées sont diffusées 16 formations développées ou mises à jour 3 formations de formateurs développées | 94 % des formations demandées sont diffusées 15 formations développées (8) ou mises à jour (7) 6 formations de formateurs développées | 87 % des formations demandées sont diffusées 24 formations développées (15) ou mises à jour (9) 5 formations de formateurs développées | <input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte |

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Architecture d'affaires :

L'architecture d'affaires de la Grande fonction de l'administration a permis de tracer un portrait de la prestation des services à la clientèle. À partir de cette architecture, on a dénombré 42 processus ou domaines d'activités dont six ont été priorisés pour être analysés : la planification des effectifs policiers et civils, l'embauche des policiers, la dotation en personnel pour des postes de policiers, la dotation en personnel pour des postes d'officiers, la santé et la sécurité au travail et l'armement. Les analyses ont permis de déterminer les processus pour lesquels un transfert des connaissances est requis.

Processus de sélection des officiers (lieutenant, capitaine, inspecteur) :

Dans le but de toujours mieux répondre au besoin de compétences et de ressources dans les postes de gestion, la Sûreté du Québec a entamé la révision complète des processus de sélection de ses officiers pour accéder aux grades de lieutenant, de capitaine et d'inspecteur. Pour ce faire, près de 100 policiers ont été consultés. À ce jour, plusieurs travaux d'actualisation ont été menés, dont :

- ▶ la rédaction d'un nouveau référentiel de compétences de gestion inspiré du profil de compétences des gestionnaires de la fonction publique québécoise;
- ▶ une révision des conditions d'admissibilité;
- ▶ une révision du processus de sélection.

De plus, d'autres travaux sont en cours de réalisation, dont la révision de la politique de gestion en matière de dotation des officiers ainsi que des outils d'évaluation et de sélection.

Développement des compétences des officiers supérieurs (inspecteur-chef et DGA) :

Afin de disposer des compétences et des ressources nécessaires à la réalisation de ses mandats et ainsi faire face aux enjeux et aux défis des prochaines années, la Sûreté du Québec actualise ses pratiques de planification de la relève. C'est dans ce contexte que la Sûreté souhaite se donner une approche intégrée lui permettant d'augmenter sa capacité à repérer les futures leaders de la haute direction, à les évaluer et à les développer. Ainsi, lors d'un projet pilote, 27 inspecteurs et inspecteurs-chefs ont été pressentis pour faire partie de la relève dans des postes d'inspecteur-chef et de directeur général adjoint. Ces officiers ont bénéficié d'une évaluation de leurs compétences de gestion à des fins de développement.

L'offre de services de développement des compétences de la Sûreté du Québec compte une douzaine d'activités destinées à ces niveaux de gestion. Elle offre notamment des groupes de codéveloppement, du coaching, des activités de formation et des activités de développement externes. Près de 50 % des officiers supérieurs se sont investis dans des activités de développement des compétences et reçoivent du soutien professionnel. Globalement, en 2011-2012, 25 % des inspecteurs-chefs et 63 % des inspecteurs ont recouru à des activités de développement.

INDICATEUR : NOMBRE DE PERSONNES AYANT REÇU UNE FORMATION

Une collecte d'information est organisée chaque année afin de connaître les besoins en 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 886²⁸ 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 5 157 policiers qui ont reçu de la formation représentent 91 % des policiers en place, alors que les 1 252 employés civils qui ont reçu de la formation représentent 56 % des civils en place.

²⁸ Les résultats sont calculés à partir des effectifs en place et des civils occasionnels au 31 mars 2012, soit 2 240 civils et 5 646 policiers. Ces résultats reflètent mieux la situation, puisque la formation est donnée aux employés en place et aux occasionnels et non à des effectifs autorisés.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Formation continue

Au cours de la dernière année, 36 678 jours de formation ont été offerts à l'ensemble du personnel policier et civil de la Sûreté du Québec.

- ▶ En 2011-2012, le personnel policier a reçu, en moyenne, près de six jours de formation, alors que le personnel civil en a reçu un peu plus de deux;
- ▶ Le personnel de la Sûreté du Québec 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 du Québec 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 17 : Nombre de jours de formation offerts au personnel

| | 2011-2012 | | | 2010-2011 | | | MOYENNE 2007-2012 | | |
|-------------------------------------|-----------|-------|---------------|-----------|-------|---------------|-------------------|-------|---------------|
| | POLICIER | CIVIL | TOTAL | POLICIER | CIVIL | TOTAL | POLICIER | CIVIL | TOTAL |
| NOMBRE DE JOURS DE FORMATION | 31 652 | 5 026 | 36 678 | 37 303 | 6 856 | 44 159 | 51 513 | 7 133 | 58 646 |

Tableau 18 : Ratio du nombre de jours de formation par personne

| | 2011-2012 | | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | POLICIER | CIVIL | POLICIER | CIVIL | POLICIER | CIVIL |
| RATIO DU NOMBRE DE JOURS DE FORMATION/PERSONNE | 5,6 | 2,2 | 6,7 | 3,1 | 9,5 | 3,3 |

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 (2011-2012) | 2011-2012 | 2010-2011 | |
| S'assurer que 100 % de nos unités ont implanté l'approche d'Amélioration continue des services de qualité (ACSQ) | Produire un bilan | Bilan produit | Déploiement dans 4 unités stratégiques Taux d'avancement du projet : 62 % | <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte |
| 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 | 94 % des postes MRC et autoroutiers ont atteint ou dépassé la cible de 75 % des indicateurs nationaux | <input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte |

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)

Afin de fournir les meilleurs services aux citoyens, la Sûreté du Québec a mis de l'avant, en 2007, l'approche ACSQ pour prioriser l'amélioration globale de sa performance. C'est ainsi que les unités stratégiques de la Sûreté ont fait le diagnostic de leurs pratiques de gestion et défini des priorités d'amélioration en se référant au *Qualimètre Express*[®], un outil dont la propriété intellectuelle appartient au Mouvement québécois de la qualité. En 2011-2012, aucune unité n'a accompli de démarche de diagnostic.

INDICATEUR : TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET

À la faveur de la transformation organisationnelle, le nombre d'unités stratégiques de la Sûreté du Québec a évolué au fil des ans. Il s'agit de l'état-major, des quatre grandes fonctions, des 14 directions et des dix districts. Pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique, sur les 29 unités stratégiques, 18 ont complété la démarche, portant ainsi l'état d'avancement du projet à 62 %. Au cours des années, les hauts dirigeants ont maintenu leur engagement par rapport à l'amélioration continue en tant que l'un des principes clés qui guide l'organisation dans ses actions. Toutefois, l'amélioration continue ne doit plus nécessairement reposer sur une démarche uniforme des unités stratégiques. Différents chantiers qui touchent à la révision des processus, à la qualité de service et à l'amélioration de la performance ont ainsi été réalisés dans les dernières années sans nécessairement s'appuyer sur un diagnostic établi à l'aide du *Qualimètre Express*[®].

Tableau 19 : Nombre d'unités stratégiques ayant fait une démarche ACSQ à ce jour

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| NOMBRE D'UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT FAIT UNE DÉMARCHÉ ACSQ AU COURS DE L'ANNÉE | 0 | 4 | 1 |
| NOMBRE D'UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT FAIT UNE DÉMARCHÉ ACSQ À CE JOUR | 18 | 18 | 14 |
| POURCENTAGE DES UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT FAIT UNE DÉMARCHÉ ACSQ À CE JOUR (%) | 62,1 | 62,1 | 48,3 |

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 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 ainsi que des districts implantent respectivement au moins 75 % et 60 % des normes. Cette année encore, 94 % des postes MRC et autoroutiers ont atteint ou dépassé leur cible.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

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

L'architecture d'affaires de la GFA a été réalisée et une foire aux questions a été intégrée dans l'intranet de la Sûreté du Québec. Cette architecture permet donc d'avoir une vision stratégique de la prestation de services à la clientèle. Sa réalisation a permis de bien définir les processus actuels, puis d'établir les principes directeurs qui vont permettre de transformer et d'améliorer nos pratiques, et ce, en fonction d'un service à la clientèle amélioré.

Optimisation des radiocommunications opérationnelles

La Sûreté du Québec a complété l'implantation du Système intégré de radiocommunications policières (SIRP) au GQG et commencé la phase de prédéploiement des ordinateurs véhiculaires (préparation des véhicules) dans plusieurs districts.

Le SIRP comprend :

- ▶ une migration des activités de radiocommunications sur le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) 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.

Afin de minimiser les impacts liés aux délais d'implantation du RENIR, la Sûreté du Québec a décidé de fragmenter en trois déploiements la livraison du SIRP dans les districts :

- ▶ les ordinateurs véhiculaires;
- ▶ le nouvel environnement technologique dans ses centres d'appel;
- ▶ les équipements de radiocommunication RENIR.

Au printemps 2012, la Sûreté du Québec a commencé l'implantation simultanée des ordinateurs véhiculaires dans plusieurs districts. Une fois son implantation achevée, le SIRP permettra à la Sûreté d'optimiser ses communications opérationnelles et d'améliorer ainsi la qualité de ses interventions.

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

Pendant les travaux de remplacement du système d'interception des communications privées, la traduction du cahier des charges ainsi que les questions des soumissionnaires et la rédaction des réponses ont entraîné des délais supplémentaires dans le processus d'appel d'offres. Le comité de sélection est en phase finale d'autorisation auprès du Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Un état de situation des besoins en locaux pour la transition et la formation a été rédigé et soumis au Service des immeubles.

L'appel d'offres pour le Système automatisé d'identification dactyloscopique – système de gestion automatisée de photographies signalétiques s'est terminé en mars 2011. La firme retenue est *Morpho Trak* et un banc d'essai des produits offerts a eu lieu en octobre 2011 à Anaheim. Le système est en cours de conception et d'implantation, un processus qui s'échelonne sur une période d'environ 12 mois.

Consolidation de la prestation de service en identité judiciaire

Afin de consolider sa prestation de services en identité judiciaire sur l'ensemble du territoire, la Sûreté du Québec a créé une fonction de spécialiste des projets spéciaux et de la formation, responsable de veiller à l'uniformisation des pratiques dans ce domaine. De plus, la structure d'encadrement a été renforcée avec l'ajout de plusieurs sergents-superviseurs en région.

Une équipe permanente en analyse de scènes d'incendies a également été mise en place. Les processus de travail ont été revus afin de faciliter l'implantation de cette équipe, laquelle sera basée sur la Rive-Nord de Montréal, avec deux techniciens en scènes d'incendies postés sur la Rive-Sud. Mentionnons enfin que des processus régionaux de travail en identification de véhicules volés ont été établis, tout en maximisant les activités des centres d'expertise de Saint-Hubert et de Québec.

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

Découlant d'une stratégie gouvernementale de mise en commun d'un système de gestion intégrée, la solution SAGIR est implantée dans les ministères et organismes gouvernementaux du Québec afin de moderniser la gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

À la Sûreté du Québec, l'implantation de la première phase (SAGIR-1), relative au système comptable et aux acquisitions, est terminée. L'implantation de la deuxième phase (SAGIR-2), portant sur la gestion des ressources humaines, a débuté en 2010 et s'est poursuivie en 2011-2012. La troisième phase (SAGIR-3), liée au système de dotation, est à l'étape préparatoire en vue d'une implantation en divers paliers.

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

| INDICATEUR | 2011-2012 | | 2010-2011 | 2009-2010 |
|--|----------------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|
| | BUDGET ²⁹ (000 \$) | DÉPENSES RÉELLES ³⁰ (000 \$) | DÉPENSES RÉELLES (000 \$) | DÉPENSES RÉELLES (000 \$) |
| RÉMUNÉRATION | 260 717,1 | 254 352,8 | 232 341,5 | 226 977,7 |
| FONCTIONNEMENT | 121 641,1 | 114 946,8 | 110 573,3 | 113 513,4 |
| AFFECTATION À UN FONDS SPÉCIAL (CONTRIBUTION GOUVERNEMENTALE AU FSP) | 268 701,4 | 268 701,4 | 240 793,6 | 235 141,4 |
| DÉPENSES TOTALES | 651 059,6 | 638 001,0 | 583 708,4 | 575 632,5 |
| INVESTISSEMENTS TOTAUX | 14 865,8 | 13 116,5 | 8 943,7 | 18 182,6 |

²⁹ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

³⁰ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Le budget de 651,1 millions de dollars représente le budget initial de 578,0 millions de dollars auquel se sont ajoutés des crédits reportés de l'année 2010-2011 de 8,5 millions de dollars pour lesquels il y a eu une suspension du droit d'engager les crédits et des crédits de 64,6 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, 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 et pour la rémunération globale additionnelle découlant de l'entente de principe intervenue entre le gouvernement et l'Association des policiers provinciaux du Québec (APPQ) pour le renouvellement du contrat de travail des policiers.

Les dépenses réelles de 638,0 millions de dollars comprennent une somme de 268,7 millions de dollars versée au FSP. Elles sont supérieures de 54,3 millions de dollars à celles de l'exercice 2010-2011. Cette variation s'explique principalement par :

- ▶ l'augmentation de la rémunération globale attribuable aux augmentations salariales découlant de l'entente de principe intervenue entre le gouvernement et l'APPQ pour le renouvellement du contrat de travail des policiers;
- ▶ l'augmentation de la contribution gouvernementale au FSP principalement attribuable à la hausse des dépenses du Fonds.

En 2011-2012, les investissements affectés à ce programme sont supérieurs de 4,2 millions de dollars par rapport à la dépense réelle de 2010-2011. Cet écart est principalement attribuable à une augmentation 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 21 : Coût moyen des services spécialisés et nationaux

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| COÛT MOYEN PAR POLICIER (EN DOLLARS) | 209 591 | 198 102 | 202 312 |
| COÛT MOYEN PAR HABITANT (EN DOLLARS) | 47 | 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 et les MRC, basée sur le modèle de police de proximité.

Tableau 22 : Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP)

| INDICATEUR | 2011-2012 | | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|-------------------------------------|--|--|--|
| | PRÉVISION (000 \$) ³¹ | DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$) ³² | DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$) | DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$) |
| TARIFICATION AUX MUNICIPALITÉS ET AUTRES | 263 080,8 | 263 080,8 | 257 600,6 | 252 442,3 |
| CONTRIBUTION GOUVERNEMENTALE (PROVENANT DU PROGRAMME 02) | 268 701,4 | 268 701,4 | 240 793,6 | 235 141,4 |
| REVENUS TOTAUX | 531 782,2 | 531 782,2 | 498 394,2 | 487 583,7 |
| RÉMUNÉRATION | 422 582,5 | 422 582,5 | 390 729,6 | 380 151,9 |
| FONCTIONNEMENT | 109 199,7 | 109 199,7 | 107 664,6 | 107 431,8 |
| DÉPENSES TOTALES | 531 782,2 | 531 782,2 | 498 394,2 | 487 583,7 |
| INVESTISSEMENTS TOTAUX | 20 682,7 | 14 499,8 | 9 955,3 | 12 549,7 |

Les revenus 2011-2012 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* (250,8 millions de dollars), du gouvernement fédéral pour la prestation de services policiers sur les ponts Jacques-Cartier et Champlain (3,8 millions de dollars) et de revenus divers (8,5 millions de dollars);
- ▶ d'une contribution gouvernementale, tirée du programme 02 du MSP pour en assurer l'équilibre financier, totalisant 268,7 millions de dollars.

Les dépenses réelles 2011-2012 sont supérieures de 33,4 millions de dollars par rapport à l'exercice 2010-2011. Cette variation s'explique principalement par l'augmentation de la rémunération globale attribuable aux augmentations salariales découlant de l'entente de principe intervenue entre le gouvernement et l'APPQ pour le renouvellement du contrat de travail des policiers.

En 2011-2012, les investissements réalisés par le FSP sont supérieurs de 4,5 millions de dollars par rapport à la dépense réelle de 2010-2011. Cet écart est principalement attribuable à une augmentation 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 2012), comme stipulé dans la réglementation en vigueur. Le coût moyen par habitant est établi en fonction de la population desservie dans les MRC (2 426 927 habitants).

³¹ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

³² Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Tableau 23 : Coût moyen des services généraux

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| COÛT MOYEN PAR POLICIER (EN DOLLARS) | 159 216 | 149 533 | 147 856 |
| COÛT MOYEN PAR HABITANT (EN DOLLARS) | 214 | 202 | 200 |

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 5,5 millions de dollars pour l'année 2011-2012.

Sommaire

Le sommaire suivant présente le niveau des dépenses et des investissements de la Sûreté du Québec pour l'ensemble de ses activités incluant le FSP et le CFD.

Tableau 24 : Sommaire des dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (incluant le FSP et le CFD)

| INDICATEUR | 2011-2012 | | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|----------------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|
| | BUDGET (000 \$) ³³ | DÉPENSES RÉELLES (000 \$) ³⁴ | DÉPENSES RÉELLES (000 \$) | DÉPENSES RÉELLES (000 \$) |
| PROGRAMME 02 (EXCLUANT L'AFFECTATION AU FSP) | 382 358,2 | 369 299,6 | 342 914,8 | 340 491,1 |
| FONDS DES SERVICES DE POLICE | 531 782,2 | 531 782,2 | 498 394,2 | 487 583,7 |
| CFD – CONTRÔLE DES ARMES À FEU | 5 988,0 | 5 518,1 | 5 430,6 | 5 049,4 |
| DÉPENSES TOTALES | 920 128,4 | 906 599,9 | 846 739,6 | 833 124,2 |
| PROGRAMME 02 | 14 865,8 | 13 116,5 | 8 943,7 | 18 182,6 |
| FONDS DES SERVICES DE POLICE | 20 682,7 | 14 499,8 | 9 955,3 | 12 549,7 |
| INVESTISSEMENTS TOTAUX | 35 548,5 | 27 616,3 | 18 899,0 | 30 732,3 |

³³ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

³⁴ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Figure 5 : Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec³⁵

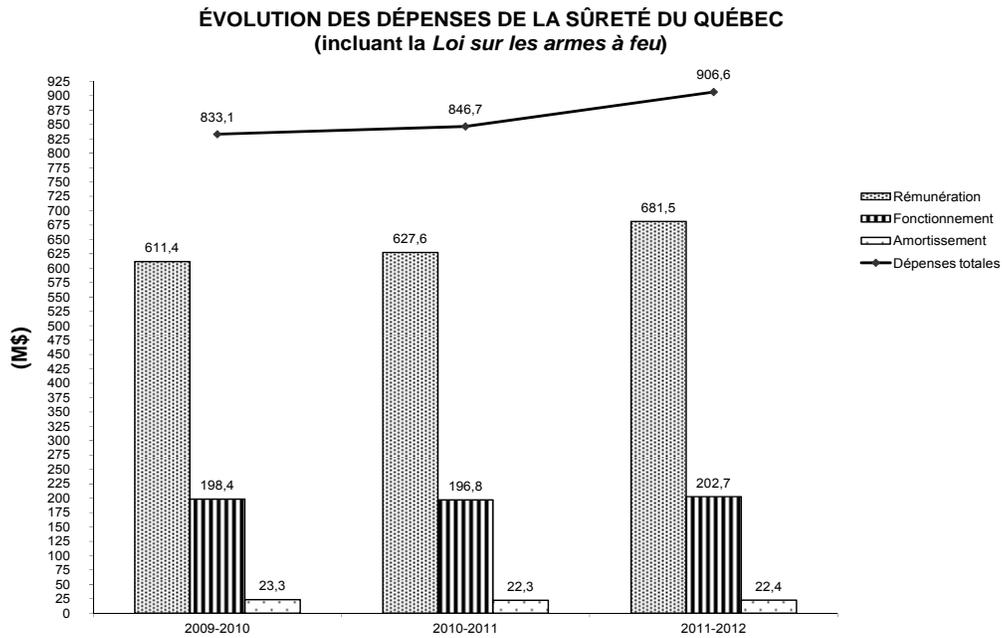


Tableau 25 : Sommaire des catégories de dépenses

| | 2011-2012 (000 \$) | 2010-2011 (000 \$) | 2009-2010 (000 \$) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| TRAITEMENT | 588 896,8 | 543 841,2 | 529 172,8 |
| RÉGIME DE RETRAITE | 36 161,2 | 32 972,1 | 31 463,1 |
| CONTRIBUTION DE L'EMPLOYEUR | 56 454,2 | 50 833,7 | 50 724,4 |
| SERVICES DE TRANSPORT ET DE COMMUNICATION | 33 171,2 | 33 449,2 | 35 692,3 |
| SERVICES PROFESSIONNELS, ADMINISTRATIFS ET AUTRES | 58 203,1 | 58 433,0 | 60 304,7 |
| LOYERS ET LOCATION D'ÉQUIPEMENTS | 72 797,3 | 71 803,6 | 66 998,7 |
| FOURNITURES ET APPROVISIONNEMENT | 30 589,6 | 26 537,9 | 27 691,6 |
| AUTRES DÉPENSES | 7 965,6 | 6 584,6 | 7 750,0 |
| AMORTISSEMENT | 22 360,9 | 22 284,3 | 23 326,6 |
| DÉPENSES TOTALES | 906 599,9 | 846 739,6 | 833 124,2 |

³⁵ Comparativement aux autres tableaux, l'évolution est présentée de façon croissante.

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.

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 2012-2013.

Biens et services actuellement tarifés :

Le tableau suivant présente les revenus de tarification de la Sûreté du Québec pour la période 2009-2010 à 2011-2012 :

Tableau 26 : Revenus provenant des biens et services tarifés (Sûreté du Québec)

| | 2011-2012 (000 \$) | 2010-2011 (000 \$) | 2009-2010 (000 \$) |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| AGENCE D'INVESTIGATION OU DE SÉCURITÉ | s.o. | 354,8 | 999,5 |
| PERMIS D'EXPLOSIFS ET PERMIS DE CLUB DE TIR À LA CIBLE (INCLUANT LES FRAIS D'ADMINISTRATION) | 480,8 | 370,6 | 385,4 |
| FRAIS DE VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES³⁶ | 577,2 | 481,9 | 742,3 |

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 concernent les établissements d'enseignement privés et les 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.

³⁶ Ces revenus ne concernent qu'une partie des vérifications des antécédents judiciaires réalisées par la Sûreté, soit 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 présentés au tableau 27.

Le tableau suivant présente les revenus de tarification du FSP pour la période 2009-2010 à 2011-2012 :

Tableau 27 : Revenus provenant des biens et services tarifés (FSP)

| | 2011-2012 (000 \$) | 2010-2011 (000 \$) | 2009-2010 (000 \$) |
|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| SERVICES DE POLICE RÉGULIERS FOURNIS AUX MUNICIPALITÉS | 250 820,8 | 247 132,0 | 246 870,3 |
| SERVICES DE POLICE PARTIELS FOURNIS AUX MUNICIPALITÉS | 653,5 | 674,3 | 731,7 |
| SERVICES DE POLICE – PONTS FÉDÉRAUX | 3 752,4 | 3 712,2 | 3 671,6 |
| SERVICES DE POLICE FOURNIS À TOUTE PERSONNE AUTRE QU'UNE MUNICIPALITÉ | 7 609,4 | 3 544,0 | 964,0 |

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, 1.3, 5.1 et 5.3 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 d'antécédents judiciaires. L'augmentation des revenus est attribuable à ces deux activités.

Nouveaux biens et services tarifés :

Il n'y a eu aucun nouveau bien ou service tarifé en 2011-2012.

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

| | 2011-2012³⁷ | 2010-2011³⁸ | 2009-2010³⁹ |
|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL CIVIL | | | |
| DÉPENSES TOTALES DE FORMATION | 2 241 823 | 2 156 519 | 2 941 899 |
| PAR EMPLOYÉ | 1 001 | 973 | 1 356 |
| DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN PRESTATION DE SERVICES GÉNÉRAUX EN CONTACT AVEC LES CLIENTÈLES | 1 245 681 | 1 095 357 | 1 494 238 |
| PAR EMPLOYÉ | 1 018 | 923 | 1 236 |
| DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN SERVICES SPÉCIALISÉS ET NATIONAUX | 996 142 | 1 061 162 | 1 494 851 |
| PAR EMPLOYÉ | 981 | 1 051 | 1 557 |
| DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL POLICIER | | | |
| DÉPENSES TOTALES DE FORMATION | 5 129 318 | 5 292 887 | 7 049 289 |
| PAR EMPLOYÉ | 908 | 954 | 1 294 |
| DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN PRESTATION DE SERVICES GÉNÉRAUX EN CONTACT AVEC LES CLIENTÈLES | 3 069 377 | 3 178 154 | 4 205 208 |
| PAR EMPLOYÉ | 818 | 856 | 1 157 |
| DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN SERVICES SPÉCIALISÉS ET NATIONAUX | 2 059 941 | 2 114 733 | 2 845 041 |
| PAR EMPLOYÉ | 1 088 | 1 152 | 1 570 |

³⁷ Les résultats sont calculés à partir des effectifs en place et des civils occasionnels au 31 mars 2012, soit 2 240 civils et 5 646 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 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.

³⁹ Depuis 2009, les dépenses de formation sont intégralement tirées du système SAGIR. Les années précédentes, elles étaient extraites du système Paradox.

Tableau 29 : Dépenses totales et par employé pour la formation en technologie de l'information

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL CIVIL | | | |
| DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION | 231 036 | 233 255 | 197 979 |
| PAR EMPLOYÉ | 260 | 241 | 155 |
| DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL POLICIER | | | |
| DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION | 54 768 | 39 014 | 129 141 |
| PAR EMPLOYÉ | 47 | 42 | 93 |

Tableau 30 : Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| POURCENTAGE DE LA MASSE SALARIALE | s.o. | 5,24 | 5,08 |

Pour l'année civile 2011, la Sûreté du Québec se conforme aux exigences de la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main d'œuvre* (L.R.Q., c. D-7.1). En effet, elle a obtenu le Certificat de qualité des initiatives de formation, délivré par le président de la Commission des partenaires du marché du travail. Ce certificat signifie que la contribution au développement des compétences de la Sûreté du Québec ne s'évalue plus par le calcul de ses dépenses de formation, mais plutôt par la mise en œuvre d'un processus de développement des compétences lié à ses objectifs d'affaires et établi en concertation avec sa main-d'œuvre.

Tableau 31 : Bonis au rendement accordés en 2011-2012 pour la période d'évaluation du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

| | 2011-2012 | | 2010-2011 | |
|--|------------------------------|---------------|------------------------------|---------------|
| | NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT | MONTANT TOTAL | NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT | MONTANT TOTAL |
| CADRE | 0 | 0 | 30 | 141 953 |
| CADRE JURIDIQUE⁴⁰ | s.o. | s.o. | s.o. | s.o. |
| TITULAIRE D'UN EMPLOI SUPÉRIEUR À TEMPS PLEIN | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 0 | 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 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 2011-2012, mentionnons :

- 1) la mise en place, dans le cadre du projet SIRP, de l'environnement de formation ainsi que de production à des fins de tests pour le système de répartition assistée par ordinateur. La téléphonie Internet Protocol au QG de Boucherville et au site de relève ainsi que la prise en charge des 500 radios RENIR déployées au GQG ont aussi été mise en place;
- 2) la participation à des travaux d'analyse préparatoires à la phase 3 du projet SAGIR, intégrant les besoins de la Sûreté du Québec à la suite de la concrétisation du nouveau modèle de la transformation organisationnelle et de la mise en place de nouveaux processus;
- 3) l'achèvement des processus administratifs avec le CSPQ dans deux appels d'offres majeurs pour remplacer deux systèmes de première importance destinés aux opérations policières dans les domaines de la surveillance électronique et de l'identité judiciaire, et début de la phase d'implantation de ce dernier système;
- 4) l'achèvement d'une analyse préliminaire sur la gestion des documents semi-actifs en vue de procéder à la refonte du système de gestion de ces documents et d'optimiser les ressources, tout en améliorant la sécurité des documents;
- 5) la mise à niveau de plusieurs éléments de l'infrastructure technologique de la Sûreté du Québec (unité de disques, ordinateur central, postes de travail, etc.) et l'installation d'une deuxième unité d'alimentation sans coupure au Centre de traitement des données;
- 6) l'achèvement des travaux de migration des infrastructures de la Sûreté du Québec dans le nouveau réseau intégré de télécommunication multimédia du gouvernement du Québec; ces travaux, de très grande envergure, ont touché 240 liens utilisés par la Sûreté, les sûretés municipales et les services de police autochtones;
- 7) la conduite d'un appel d'offres avec le CSPQ et l'acquisition d'un outil de gestion approprié supportant différents processus en téléphonie cellulaire, de même que la conduite d'un appel d'offres pour le service de téléphonie cellulaire;
- 8) la mise en place du Centre de services de la Sûreté du Québec qui modifie substantiellement la façon de rendre les services dans le domaine des ressources informationnelles ainsi que dans d'autres domaines comme les ressources humaines;
- 9) L'implantation de systèmes de vidéoconférence dans tous les districts et au GQG.

Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels

Au cours des dernières années, la Sûreté du Québec a collaboré avec le gouvernement du Québec dans le dossier de l'analyse des risques informatiques. Cette analyse a permis la mise en œuvre d'un certain nombre de projets pour répondre à différents besoins sur 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 du Québec, 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 2011-2012 dans le domaine de la sécurité et de la protection des renseignements personnels sont :

- ▶ la mise en ligne de deux modules additionnels de formation destinés à sensibiliser le personnel de la Sûreté du Québec aux mesures de sécurité;
- ▶ le développement d'un nouveau module de formation en ligne sur la sensibilisation à la confidentialité de l'information à l'adresse des officiers et des cadres de la Sûreté du Québec;
- ▶ l'approbation de sept normes par le comité directeur et la poursuite de la rédaction de différentes politiques, normes et procédures;
- ▶ la catégorisation de la confidentialité de l'information pour les systèmes informatiques récemment développés et les systèmes existants qui font l'objet de modifications majeures.

Réalisations de l'année ayant amélioré ou permis de maintenir la qualité des services aux citoyens et aux entreprises en 2011-2012:

Au mois d'août 2011, la Sûreté du Québec inaugurerait une page Web consacrée aux crimes non résolus sur le territoire québécois. S'y trouvent des informations concernant certains événements criminels pour lesquels aucun suspect n'a été appréhendé. La Sûreté souhaite ainsi que les internautes puissent transmettre de nouvelles informations à la Centrale d'information criminelle, informations qui pourraient aider les enquêteurs à résoudre ces dossiers.

Données budgétaires relatives aux ressources informationnelles

Le rapport annuel de gestion est en lien avec la reddition de comptes effectuée auprès du Secrétariat du Conseil du trésor – *Bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles*.

Cette reddition de comptes inclut l'ensemble des ressources informationnelles de la Sûreté du Québec 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.

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.

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

Tableau 32 : Dépenses et investissements relatifs aux ressources informationnelles⁴²

| | 2011-2012 | | 2010-2011 | | 2009-2010 | |
|---|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------------|--------------|
| | (000 \$) | % | (000 \$) | % | (000 \$) | % |
| TÉLÉCOMMUNICATION, RADIOCOMMUNICATION & TÉLÉPHONIE | 27 539,8 | 47,4 | 28 089,6 | 48,4 | 27 986,5 | 48,4 |
| TRAITEMENT INFORMATIQUE (ORDINATEUR CENTRAL) | 1 413,3 | 2,4 | 1 406,0 | 2,4 | 1 474,2 ⁴³ | 2,6 |
| ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES | 1 468,3 | 2,5 | 1 301,2 | 2,2 | 1 314,9 ⁴⁴ | 2,3 |
| COÛTS EXIGÉS POUR LA MISE À JOUR DES LOGICIELS | 2 058,4 | 3,5 | 1 768,5 | 3,1 | 1 812,7 | 3,1 |
| ACHATS D'ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES | 3 409,0 | 5,9 | 2 715,2 | 4,7 | 4 681,4 | 8,1 |
| RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL | 15 419,1 | 26,6 | 15 278,0 | 26,4 | 14 480,1 | 25,1 |
| HONORAIRES PROFESSIONNELS | 6 265,0 | 10,8 | 6 802,1 | 11,7 | 5 507,0 | 9,5 |
| SERVICES AUXILIAIRES | 534,6 | 0,9 | 630,5 | 1,1 | 545,7 | 0,9 |
| TOTAL | 58 107,5 | 100,0 | 57 991,1 | 100,0 | 57 802,5 | 100,0 |

Tableau 33 : Croissance annuelle des dépenses et investissements en ressources informationnelles

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| CROISSANCE ANNUELLE DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (%) | 0,20 | 0,33 | 3,19 |
| POURCENTAGE DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES PAR RAPPORT AUX DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS TOTAUX (%) | 6,37 | 6,88 | 6,88 |

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 ressources informationnelles.

Tableau 34 : Débours planifiés et réels en ressources informationnelles

| | PROJET DE DÉVELOPPEMENT (000 \$) | AUTRE ACTIVITÉ (000 \$) | TOTAL (000 \$) |
|--------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------|
| DÉBOURS PLANIFIÉS | 35 482,5 | 53 685,0 | 89 167,5 |
| DÉBOURS RÉELS | 7 727,4 | 50 380,1 | 58 107,5 |
| ÉCARTS | 27 755,1 | 3 304,9 | 31 060,0 |

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

⁴³ Une erreur s'est glissée dans le RAG 2009-2010 : 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.

Les écarts s'expliquent principalement, pour la portion « Projets de développement », par le retard dans l'avancement de certains projets⁴⁵, à savoir :

- ▶ SIRP;
- ▶ Système d'empreintes digitales;
- ▶ Système d'écoute électronique;
- ▶ Système d'information de renseignements;
- ▶ Système de gestion des données policières;
- ▶ Sécurité – Identification et authentification.

En ce qui concerne les autres activités, les écarts s'expliquent en majorité par des économies réalisées, notamment, sur les coûts de télécommunications, par la migration au nouveau Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) ainsi que sur certains contrats de services professionnels.

Tableau 35 : Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2011-2012

| | NOMBRE DE PROJETS ⁴⁶ |
|--|---------------------------------|
| NOMBRE DE PROJETS EN COURS AU DÉBUT DE L'EXERCICE | 23 |
| NOMBRE DE PROJETS ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE | 15 |
| NOMBRE DE PROJETS EN COURS À LA FIN DE L'EXERCICE | 19 |
| NOMBRE DE PROJETS TERMINÉS AU COURS DE L'EXERCICE | 17 |

Tableau 36 : Dépenses relatives aux ententes avec différents ministères et organismes

| | 2011-2012 (000 \$) | 2010-2011 (000 \$) | 2009-2010 (000 \$) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| DÉBOURS POUR DES SERVICES OBTENUS AUPRÈS DU CSPQ | | | |
| | 7 574,4 | 8 808,9 | 6 773,6 |
| ENTENTES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES | | | |
| SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE | 8,9 | 5,3 | 3,7 |
| MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES ET DE LA FAUNE (POUR LA GÉOMATIQUE) | 0,0 | 18,0 | 0,0 |
| MINISTÈRE DE LA JUSTICE | 3,7 | 5,9 | 5,8 |
| SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC | 96,3 | -- | -- |
| TOTAL DES ENTENTES AVEC D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES | 108,9 | 29,2 | 9,5 |

En 2011-2012, la Société immobilière du Québec a dû refaire le câblage des différents postes de la Sûreté, vu le transfert du RITM, du fournisseur Bell au fournisseur Télus.

⁴⁵ Des informations supplémentaires au sujet de SIRP et 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.

⁴⁶ Aux 23 projets en cours au début de l'exercice se sont ajoutés 15 nouveaux projets, pour un total de 38 projets menés en 2011-2012. De ce nombre, 19 se poursuivront au cours du prochain exercice, 17 ont été terminés et 2 projets ont été abandonnés (nouvel alcootest et pièces à conviction).

3.3 RESSOURCES HUMAINES

Pour répondre à sa mission sur l'ensemble du territoire québécois en 2011-2012, la Sûreté du Québec comptait sur 7 360 postes autorisés, policiers et civils, au 31 mars 2012.

Tableau 37 : Répartition des postes autorisés⁴⁷ policiers et civils

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| EFFECTIF POLICIER | 5 597 | 5 520 | 5 466 |
| EFFECTIF CIVIL | 1 763 | 1 743 | 1 743 |
| TOTAL | 7 360 | 7 263 | 7 209 |

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 38 : Répartition des postes autorisés policiers et civils selon le district

Entre les périodes 2009-2010 et 2010-2011, une réorganisation interne en vue d'optimiser l'utilisation des ressources humaines a eu lieu. Ce redéploiement, pour mieux répondre aux besoins et mieux livrer les services, explique les écarts majeurs dans la répartition, sur le territoire, des postes autorisés. On note une augmentation des postes en région et une diminution au GQG.

| DISTRICT | 2011-2012 | | 2010-2011 ⁴⁸ | | 2009-2010 | |
|--|--------------|--------------|-------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | POLICIER | CIVIL | POLICIER | CIVIL | POLICIER | CIVIL |
| BAS-SAINT-LAURENT- GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA- MADELEINE | 450 | 85 | 446 | 86 | 442 | 85 |
| SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN | 277 | 54 | 274 | 54 | 268 | 53 |
| CAPITALE-NATIONALE- CHAUDIÈRE-APPALACHES | 778 | 120 | 766 | 120 | 560 | 105 |
| MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC | 599 | 109 | 572 | 104 | 565 | 102 |
| ESTRIE | 328 | 72 | 325 | 66 | 316 | 66 |
| MONTRÉAL-LAVAL- LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 766 | 148 | 735 | 147 | 673 | 140 |
| OUTAOUAIS | 220 | 45 | 212 | 45 | 208 | 46 |
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE- NORD-DU-QUÉBEC | 327 | 57 | 317 | 58 | 317 | 58 |
| CÔTE-NORD | 205 | 45 | 207 | 45 | 206 | 45 |
| MONTÉRÉGIE | 893 | 143 | 893 | 147 | 705 | 131 |
| GRAND QUARTIER GÉNÉRAL | 754 | 885 | 773 | 871 | 1 206 | 912 |
| TOTAL | 5 597 | 1 763 | 5 520 | 1 743 | 5 466 | 1 743 |

⁴⁷ Les postes autorisés le sont au moyen d'une autorisation par « CT » émise par le Conseil du trésor. Seuls les postes réguliers autorisés sont considérés.

⁴⁸ À la suite de l'implantation de SAGIR et de la fermeture du système Paradox, une erreur dans la répartition des postes autorisés par district physique s'est produite, ce qui explique que les données diffèrent de celles qui figuraient dans le RAG 2010-2011.

Au 31 mars 2012, la Sûreté du Québec comptait 5 597 postes de policiers autorisés et 5 646 policiers en place. Le nombre de policiers fluctue en raison des délais entre le processus d'embauche et l'affectation des ressources ainsi qu'en fonction des départs (retraites, démissions, etc.). C'est pourquoi les effectifs peuvent parfois, comme c'est le cas ici, être momentanément plus élevés que le nombre autorisé. La moyenne annuelle des effectifs policiers en place, plus représentative de la réalité, est de 5 601.

Quant au personnel civil, au 31 mars 2012, la Sûreté du Québec comptait 1 763 postes réguliers autorisés alors que 1 438 civils réguliers étaient en place. L'écart s'explique par l'utilisation d'effectifs occasionnels pour pourvoir les postes autorisés pour lesquels il n'y a pas d'effectifs réguliers. La moyenne annuelle des effectifs civils en place est de 1 487 pour la période allant du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012.

Tableau 39 : Répartition des postes réguliers autorisés policiers et civils selon la catégorie d'emploi

| CATÉGORIE D'EMPLOI | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT | 5 | 5 | 5 |
| INSPECTEUR-CHEF | 19 | 20 | 24 |
| INSPECTEUR | 49 | 51 | 56 |
| CAPITAINE | 100 | 105 | 114 |
| LIEUTENANT | 246 | 242 | 227 |
| SERGENT | 1 940 | 1 906 | 1 890 |
| AGENT, AGENT SUR APPEL ET HORAIRE VARIABLE | 3 238 | 3 191 | 3 150 |
| TOTAL PARTIEL | 5 597 | 5 520 | 5 466 |
| CADRE SUPÉRIEUR ET INTERMÉDIAIRE | 54 | 51 | 55 |
| PROFESSIONNEL ⁴⁹ | 359 | 344 | 337 |
| PERSONNEL DE BUREAU, PERSONNEL TECHNIQUE ET OUVRIER | 1 350 | 1 348 | 1 351 |
| TOTAL PARTIEL | 1 763 | 1 743 | 1 743 |
| TOTAL GÉNÉRAL | 7 360 | 7 263 | 7 209 |

⁴⁹ Cette catégorie d'emploi inclut aussi les juristes et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Tableau 40 : Répartition des effectifs réguliers en place policiers et civils selon la catégorie d'emploi

| CATÉGORIE D'EMPLOI | 2011-2012 | 2010-2011 |
|---|--------------|--------------|
| DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT | 5 | 5 |
| INSPECTEUR-CHEF | 20 | 21 |
| INSPECTEUR | 40 | 48 |
| CAPITAINE | 96 | 98 |
| LIEUTENANT | 207 | 232 |
| SERGENT | 1 822 | 1 907 |
| AGENT, AGENT SUR APPEL ET HORAIRE VARIABLE | 3 456 | 3 237 |
| TOTAL PARTIEL | 5 646 | 5 548 |
| CADRE SUPÉRIEUR ET INTERMÉDIAIRE | 55 | 58 |
| PROFESSIONNEL | 306 | 312 |
| PERSONNEL DE BUREAU, PERSONNEL TECHNIQUE ET OUVRIER | 1 077 | 1 165 |
| TOTAL PARTIEL | 1 438 | 1 535 |
| TOTAL GÉNÉRAL | 7 084 | 7 083 |

Tableau 41 : Répartition des postes réguliers autorisés policiers et civils selon la Grande fonction

| GRANDE FONCTION | 2011-2012 | | 2010-2011 | 2009-2010 |
|----------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | NBRE | % | NBRE | NBRE |
| DIRECTION GÉNÉRALE | 54 | 0,7 | 48 | 87 |
| ENQUÊTES CRIMINELLES | 1 504 | 20,4 | 1 466 | 1 036 |
| ADMINISTRATION | 365 | 5,0 | 378 | 274 |
| SURVEILLANCE DU TERRITOIRE | 5 046 | 68,6 | 4 975 | 5 372 |
| AFFAIRES INSTITUTIONNELLES | 391 | 5,3 | 396 | 440 |
| TOTAL | 7 360 | 100 | 7 263 | 7 209 |

Tableau 42 : Répartition des départs à la retraite selon la catégorie d'emploi⁵⁰

| CATÉGORIE D'EMPLOI | 2011-2012 | 2010-2011 |
|------------------------------------|------------|------------|
| OFFICIER ⁵¹ | 27 | 35 |
| POLICIER ⁵² | 56 | 77 |
| TOTAL – EFFECTIFS POLICIERS | 83 | 112 |
| CADRE | 6 | 0 |
| PROFESSIONNEL | 11 | 8 |
| TECHNICIEN | 21 | 15 |
| PERSONNEL DE BUREAU | 50 | 54 |
| TOTAL – EFFECTIFS CIVILS | 88 | 77 |
| TOTAL DES RETRAITES | 171 | 189 |

Tableau 43 : Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

| TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| EFFECTIF CIVIL | 6,8 % | n. d. | n. d. |
| EFFECTIF POLICIER | 1,6 % | n. d. | n. d. |

Le taux de roulement représente l'ensemble des personnes ayant quitté la fonction publique en raison d'une retraite ou d'une démission et des personnes ayant quitté la Sûreté du Québec pour une mutation durant la période de référence.

Les taux ont été calculés en fonction d'une moyenne annuelle d'effectifs réguliers en place, soit la somme du nombre d'employés à la fermeture de chaque paie visée, divisé par le nombre total de paies concernées (26).

Moyenne annuelle de l'effectif civil régulier en place : 1 487

Moyenne annuelle de l'effectif policier en place : 5 601

Les données de 2009-2010 qui devaient figurer dans ce tableau ne sont pas disponibles et celles de 2010-2011 sont incomplètes, l'implantation d'un nouveau système informatique s'étant produite au milieu d'une période (en novembre 2010 alors que les données en ressources humaines migraient vers SAGIR).

⁵⁰ Le tableau considère les effectifs en place (réguliers seulement).

⁵¹ La catégorie Officier comprend les catégories d'emploi suivantes : directeur général, directeur général adjoint, inspecteur-chef, inspecteur, capitaine et lieutenant.

⁵² La catégorie Policier comprend les catégories d'emploi suivantes : sergent, agent et agent sur appel et horaire variable.

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 226 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 44 : Nombre d'immeubles et de terrains occupés

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| NOMBRE D'IMMEUBLES ET DE TERRAINS OCCUPÉS | 226 | 227 | 223 |

L'augmentation du nombre d'emplacements entre 2009 et 2011 est principalement due à l'ajout de locaux polyvalents pour les services et les postes relais à la demande de certaines instances municipales.

Parmi les immeubles occupés, les quatre immeubles suivants ont été construits ou ont fait l'objet d'une rénovation majeure au cours de l'année 2011-2012 :

- ▶ MRC d'Argenteuil⁵³ (Lachute)
- ▶ MRC de Pierre-De Saurel⁵⁴ (Sorel-Tracy)
- ▶ Poste autoroutier de la Montérégie Est (Candiac)
- ▶ Quartier général de la Montérégie (Boucherville)

Les sept immeubles suivants sont en cours de construction ou de rénovation et doivent être livrés pendant l'exercice 2012-2013⁵⁵ :

- ▶ MRC d'Antoine-Labelle (Mont-Laurier)
- ▶ MRC de Beauharnois-Salaberry – Agents de liaison (Salaberry-de-Valleyfield)
- ▶ MRC du Fjord-du-Saguenay (Saint-Ambroise)
- ▶ MRC des Laurentides (Sainte-Agathe)
- ▶ MRC de Mékinac (Saint-Tite)
- ▶ Poste de Radisson – Auxiliaire de Matagami (Radisson)⁵⁶
- ▶ Quartier général de la Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches (Québec)

⁵³ Le poste de Lachute, qui devait être livré en 2010-2011, l'a été en 2011-2012, en raison de délais dans les travaux exécutés par les entrepreneurs.

⁵⁴ Cette MRC s'appelait MRC du Bas-Richelieu (Sorel-Tracy) lors de l'exercice 2009-2010. Les rénovations ont été retardées (livraison initiale prévue en 2010-2011) en raison d'un délai dans les travaux exécutés par l'entrepreneur.

⁵⁵ Les projets de Québec, Radisson, Saint-Ambroise et Saint-Tite devaient être livrés en 2011-2012, mais ils ont été reportés en raison d'une révision des besoins ainsi que des délais dans les travaux exécutés par les entrepreneurs.

⁵⁶ Ce poste s'appelait Poste de Radisson (Radisson) lors de l'exercice 2010-2011.

Tableau 45 : Parc de véhicules de la Sûreté du Québec⁵⁷

| TYPE DE VÉHICULES | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|
| AUTOBUS (MINIBUS) | 6 | 9 | 10 |
| MINIFOURGONNETTE | 185 | 180 | 173 |
| BATEAU | 84 | 79 | 74 |
| CAMION | 24 | 25 | 26 |
| FOURGONNETTE | 137 | 122 | 127 |
| HÉLICOPTÈRE | 3 | 3 | 3 |
| AUTOMOBILE | 2 418 | 2 348 | 2 307 |
| UTILITAIRE 4 x 4 | 113 | 109 | 108 |
| MOTONEIGE | 164 | 153 | 153 |
| MOTOCYCLETTE | 56 | 57 | 58 |
| QUAD | 165 | 154 | 155 |
| TOTAL | 3 355 | 3 239 | 3 194 |

L'augmentation du nombre de véhicules du parc automobile de la Sûreté du Québec dépend, de façon générale, de la croissance des effectifs et de la création d'escouades spécialisées.

⁵⁷ Ce nombre comprend les véhicules immatriculés seulement.

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 du 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 du Québec 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. Le comité permanent de la Sûreté n'a tenu aucune rencontre en 2011-2012.

Cette année encore, la Sûreté du Québec 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 60 employés d'améliorer leur connaissance de la langue française. Ces cours ont eu un effet positif direct sur leur travail quotidien⁵⁸.

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 significative au sein de ses effectifs.

À cet effet, la Sûreté du Québec a réalisé une analyse approfondie de son effectif policier pour améliorer 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'École nationale de police du Québec (ENPQ) appartenant aux groupes ciblés par la loi.

Représentativité des groupes cibles

En 2011-2012, le taux d'embauche des nouveaux employés, civils et policiers, présents dans l'un des groupes cibles (communauté culturelle, autochtone, personne handicapée) a atteint 8,5 %. Au cours de cette période, 227 civils ont été embauchés, dont 13,7 % appartiennent aux groupes cibles. Des 186 policiers embauchés, 2,2 % sont issus de ces groupes.

Le taux global de représentativité des membres des communautés culturelles a atteint 7,4 % pour le personnel civil régulier de la Sûreté du Québec, ce qui est semblable au taux de l'année dernière, mais inférieur à la cible gouvernementale de 9 %. Quant au taux de représentativité des personnes handicapées parmi l'effectif civil régulier, il respecte la cible gouvernementale fixée à 2 %, avec 2,2 % au 31 mars 2012. En général, dans l'effectif civil régulier, il y a eu une hausse dans chaque groupe cible.

⁵⁸ 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.

Représentativité des femmes

Conformément au processus d'embauche des recrues policières (policiers sur appel et sur horaire variable), la Sûreté du Québec a embauché 54 femmes sur un total de 186 policiers en 2011-2012, ce qui représente 29,0 % de tous les policiers embauchés. Cependant, ce taux est inférieur de 5,2 % à celui de l'année dernière (34,2 %).

Par rapport à l'effectif policier total, le taux de représentativité des femmes policières, qui est de 20,9 % en 2011-2012, est très comparable à celui de la période précédente (20,4 %).

En ce qui concerne les civils, plus de la moitié du personnel embauché, soit 53,3 %, sont des femmes. Un taux presque similaire à celui de la période précédente qui était de 53,4 %. La proportion élevée de nouveaux employés féminins se reflète dans la représentation de l'effectif civil régulier, composé de 72,1 % de femmes.

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 1er avril 2011 au 31 mars 2012. En comparant les données relatives à l'embauche et celles relatives à l'évolution de l'effectif, des disparités sont observables. Des contraintes liées aux systèmes informatiques ne permettent pas la cueillette d'information pour une même période.

Données globales

Tableau 46 : Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2012

| | |
|---|-------|
| EFFECTIF CIVIL TOTAL (PERSONNE) | 1 438 |
| EFFECTIF POLICIER TOTAL (PERSONNE) | 5 646 |

Tableau 47 : Embauche totale entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012

| | RÉGULIER | OCCASIONNEL⁵⁹ | ÉTUDIANT | STAGIAIRE |
|--|-----------------|---------------------------------|-----------------|------------------|
| NOMBRE TOTAL DE CIVILS EMBAUCHÉS | 7 | 173 | 39 | 8 |
| NOMBRE TOTAL DE POLICIERS EMBAUCHÉS | 186 | s.o. | s.o. | s.o. |

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2011-2012

Rappel de l'objectif d'embauche conformément à la mesure gouvernementale : atteindre un taux global d'embauche annuel de 25 % des membres des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées), pour les catégories sommaires d'affectation des nouveaux employés (réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires), et ce, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique. Aucune cible n'a été précisée pour les groupes cibles pris séparément.

⁵⁹ Les données sur l'embauche du personnel occasionnel excluent les occasionnels avec droit de rappel.

Tableau 48 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles en 2011-2012⁶⁰

| STATUT D'EMPLOI | EMBAUCHE TOTALE 2011-2012 | | NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2011-2012 | | | | | | | | | | | | TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%) ⁶¹ | |
|--------------------|---------------------------|------|---|----------|------------|----------|------------|----------|---------------------|----------|-------|----------|-------|----------|---|--|
| | | | COMMUNAUTÉ CULTURELLE | | ANGLOPHONE | | AUTOCHTONE | | PERSONNE HANDICAPÉE | | TOTAL | | | | | |
| | | | CIVIL | POLICIER | CIVIL | POLICIER | CIVIL | POLICIER | CIVIL | POLICIER | CIVIL | POLICIER | CIVIL | POLICIER | | |
| RÉGULIER | 7 | 186 | 1 | 4 | 0 | n. d. | 0 | 0 | 0 | s.o. | 1 | 4 | 14,3 | 2,2 | | |
| OCCASIONNEL | 173 | s.o. | 24 | s.o. | 2 | s.o. | 0 | s.o. | 1 | s.o. | 27 | s.o. | 15,6 | s.o. | | |
| ÉTUDIANT | 39 | s.o. | 2 | s.o. | 0 | s.o. | 0 | s.o. | 0 | s.o. | 2 | s.o. | 5,1 | s.o. | | |
| STAGIAIRE | 8 | s.o. | 1 | s.o. | 0 | s.o. | 0 | s.o. | 0 | s.o. | 1 | s.o. | 12,5 | s.o. | | |
| TOTAL | 227 | 186 | 28 | 4 | 2 | n. d. | 0 | 0 | 1 | s.o. | 31 | 4 | 13,7 | 2,2 | | |

Tableau 49 : 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 ⁶² |
| 2011-2012 | 2,2 | 14,3 | 15,6 | 5,1 | 12,5 |
| 2010-2011 | 4,7 | 22,7 | 17,1 | 15,4 | s.o. |
| 2009-2010 | 2,0 | 19,3 | 10,4 | 6,8 | s.o. |

⁶⁰ En raison de contraintes informatiques, les données concernant les embauches de 2011-2012 pour l'effectif civil par statut d'emploi et groupe cible tiennent uniquement compte des mouvements cumulatifs à la paie 24. Les résultats sont donc partiels.

⁶¹ 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 2011-2012 de ce même statut d'emploi (tableau 46). Une modification à la méthode de calcul du taux d'embauche 2011-2012 a été apportée afin de tenir compte du nouveau système de gestion en ressources humaines (SAGIR-2). Ce système permet de faire la distinction entre les mouvements de prolongation et les mouvements de renouvellement ou les nouveaux contrats dans le même ministère ou organisme.

⁶² Pour les deux périodes précédentes (2009-2010 et 2010-2011), les stagiaires et les étudiants étaient regroupés.

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

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

Tableau 50 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

| GROUPE CIBLE | 2012 | | 2011 | | 2010 | |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|
| | 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 (%) ⁶³ |
| COMMUNAUTÉ CULTURELLE | 107 | 7,4 | 101 | 6,6 | 80 | 4,6 |
| AUTOCHTONE | 12 | 0,8 | 9 ⁶⁴ | 0,6 | 7 | 0,4 |
| ANGLOPHONE | 6 | 0,4 | 7 | 0,5 | 7 | 0,4 |
| PERSONNE HANDICAPÉE | 32 | 2,2 | 28 | 1,8 | 31 | 1,8 |

Tableau 51 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

| GROUPE CIBLE | 2012 | | 2011 | | 2010 | |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | 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 | 59 | 1,0 | 55 | 1,0 | 72 | 1,3 |
| AUTOCHTONE | 40 | 0,7 | 41 ⁶⁵ | 0,7 | 43 | 0,8 |
| ANGLOPHONE ⁶⁶ | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. |
| PERSONNE HANDICAPÉE | 36 | 0,6 | 36 ⁶⁷ | 0,6 | 47 | 0,9 |

⁶³ Pour l'année 2010, les pourcentages ont été calculés en fonction des effectifs autorisés et non des effectifs réguliers en place.

⁶⁴ 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.

⁶⁵ Une erreur s'est glissée dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* : la Sûreté avait 41 policiers autochtones en 2010-2011 et non 39.

⁶⁶ La qualité et la fiabilité des données sur l'effectif policier du groupe cible « anglophone » ne pouvant être assurées, nous jugeons l'information non disponible.

⁶⁷ Rectification apportée dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* : la donnée n'était pas disponible en raison d'un changement de système informatique.

Tableau 52 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2012

| | PERSONNEL D'ENCADREMENT | | PERSONNEL PROFESSIONNEL ⁶⁸ | | PERSONNEL TECHNIQUE ET DE BUREAU | | OUVRIER | | TOTAL | |
|------------------------------|-------------------------|-----|---------------------------------------|------|----------------------------------|-----|---------|------|-------|-----|
| | NBRE | % | NBRE | % | NBRE | % | NBRE | % | NBRE | % |
| COMMUNAUTÉ CULTURELLE | 1 | 1,8 | 39 | 12,7 | 65 | 6,1 | 2 | 13,3 | 107 | 7,4 |
| AUTOCHTONE | 0 | 0 | 1 | 0,3 | 11 | 1,0 | 0 | 0 | 12 | 0,8 |
| ANGLOPHONE | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0,6 | 0 | 0 | 6 | 0,4 |
| PERSONNE HANDICAPÉE | 0 | 0 | 5 | 1,6 | 27 | 2,5 | 0 | 0 | 32 | 2,2 |

Tableau 53 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2012

| | OFFICIER ⁶⁹ | | SOUS-OFFICIER | | AGENT | | TOTAL | |
|--------------------------------|------------------------|-------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | NBRE | % | NBRE | % | NBRE | % | NBRE | % |
| COMMUNAUTÉ CULTURELLE | 3 | 0,8 | 26 | 1,4 | 30 | 0,9 | 59 | 1,0 |
| AUTOCHTONE | 3 | 0,8 | 21 | 1,2 | 16 | 0,5 | 40 | 0,7 |
| ANGLOPHONE⁷⁰ | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. | n. d. |
| PERSONNE HANDICAPÉE | 8 | 2,2 | 9 | 0,5 | 19 | 0,6 | 36 | 0,6 |

Tableau 54 : Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 par statut d'emploi

| PERSONNEL CIVIL | RÉGULIER | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE | TOTAL |
|---|----------|-------------|----------|-----------|-------|
| NOMBRE D'EMBAUCHES DE FEMMES | 6 | 96 | 16 | 3 | 121 |
| POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2011-2012 (%) | 85,7 | 55,5 | 41,0 | 37,5 | 53,3 |
| PERSONNEL POLICIER | RÉGULIER | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE | TOTAL |
| NOMBRE D'EMBAUCHES DE FEMMES | 54 | s.o. | s.o. | s.o. | 54 |
| POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2011-2012 (%) | 29,0 | s.o. | s.o. | s.o. | 29,0 |

⁶⁸ Le personnel professionnel inclut aussi les avocats (juristes) et les conseillers en gestion des ressources humaines.

⁶⁹ La catégorie d'emploi Officier comprend les catégories d'emploi suivantes : directeur, directeur adjoint, inspecteur-chef, inspecteur, capitaine et lieutenant.

⁷⁰ La qualité et la fiabilité des données sur l'effectif policier du groupe cible « anglophone » ne pouvant être assurées, nous jugeons l'information non disponible.

Tableau 55 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif civil au 31 mars 2012

| | PERSONNEL D'ENCADREMENT | PERSONNEL PROFESSIONNEL | PERSONNEL TECHNICIEN | PERSONNEL DE BUREAU | OUVRIER | TOTAL |
|--|-------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|---------|--------------|
| NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS | 55 | 306 | 279 | 783 | 15 | 1 438 |
| NOMBRE DE FEMMES AYANT LE STATUT D'EMPLOYÉE RÉGULIÈRE | 25 | 178 | 218 | 615 | 1 | 1 037 |
| TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'FFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%) | 45,5 | 58,2 | 78,1 | 78,5 | 6,7 | 72,1 |

Tableau 56 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2012

| | OFFICIER | SOUS-OFFICIER | AGENT | TOTAL |
|--|----------|---------------|-------|--------------|
| NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS | 368 | 1 822 | 3 456 | 5 646 |
| NOMBRE DE FEMMES AYANT LE STATUT D'EMPLOYÉE RÉGULIÈRE | 21 | 395 | 763 | 1 179 |
| TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'FFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%) | 5,7 | 21,7 | 22,1 | 20,9 |

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien de l'emploi

Les résultats concernant le *Programme de développement de l'employabilité et de l'intégration des personnes handicapées* se trouvent à la section 2.3, Plan d'action 2011-2012 à l'égard des personnes handicapées.

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 aspirations⁷¹.

Nous vous présentons, ci-dessous, 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

| Moyen d'action | Cible | Résultat | Échéancier |
|--|---|--|------------|
| 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 | 2011-2012 |
| | 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

Au début de l'année 2010, la Sûreté du Québec a entamé des travaux de recherche visant à établir un portrait plus détaillé de ce que représente le profilage racial⁷². Au terme de ces recherches, une réflexion sur le profilage racial a été proposée à de multiples intervenants. Un groupe de réflexion a été constitué afin de reconnaître les différentes facettes que peut prendre le profilage selon les mandats des policiers. Un énoncé d'orientation a été proposé, mais son adoption a été reportée, car les conclusions des travaux sur le profilage racial menés par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) n'avaient pas encore été publiées. La Sûreté a jugé préférable d'attendre que les conclusions de la Commission soient connues.

⁷¹ 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.

⁷² Sûreté du Québec. 2010. *Rapport annuel de gestion 2009-2010*, page 85.

4.5 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre de sa mission, la Sûreté du Québec détient des renseignements sensibles et confidentiels. C'est pour cette raison qu'elle a pris un engagement formel dans sa déclaration de services aux citoyens en ce qui concerne l'accès à l'information et la protection des renseignements qu'elle détient.

Ainsi, la Sûreté du Québec veille à la formation et à la sensibilisation de ses membres quant aux règles et aux mesures de protection des renseignements personnels de même qu'à la sécurité des renseignements sensibles. À cette fin, la Sûreté maintient les sessions de formation sur la légalité d'accès à l'information du CRPQ. Au total, 18 sessions de formation ont été organisées cette année pour 616 usagers du CRPQ. L'autoformation en ligne sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels a aussi été enrichie d'un nouveau module. Celui-ci vise à sensibiliser les membres en matière de menaces externes qui peuvent nuire à la sécurité des renseignements détenus par la Sûreté. Finalement, la Sûreté a développé une nouvelle formation dont le but est de faciliter l'implantation du projet de catégorisation des renseignements et d'attribution des cotes de sécurité.

L'année 2011-2012 aura, encore une fois, été marquée par un accroissement des demandes d'accès. La Sûreté du Québec a reçu 8 180 demandes cette année, ce qui représente une augmentation de 7,6 % par rapport aux 7 605 demandes reçues l'année dernière. Parmi celles-ci, 7 853 concernent l'accès à des renseignements personnels, dont une seule vise la rectification de renseignements personnels et 327, l'accès à des documents administratifs. En général, les demandes ont pour objet l'accès au contenu de dossiers opérationnels et sont faites par la personne impliquée dans l'événement policier ou son représentant. Par ailleurs, aucune demande n'a nécessité la mise en place de mesures d'accommodement raisonnable pour permettre à une personne d'accéder aux renseignements demandés.

Tableau 57 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

| ÉTAT DE LA DEMANDE | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|--------------|---------------------|-------------------|
| DOCUMENT COMMUNIQUÉ INTÉGRALEMENT | 470 | 302 | 195 |
| DOCUMENT COMMUNIQUÉ PARTIELLEMENT | 1 461 | 1 246 | 1 027 |
| DEMANDE REFUSÉE | 608 | 355 | 264 |
| AUTRE DÉCISION | 94 | 243 | 330 |
| DEMANDE EN TRAITEMENT | 1 021 | 1 056 ⁷⁴ | 918 ⁷⁵ |
| DEMANDE TRANSFÉRÉE AU RESPONSABLE DE L'ACCÈS DU MSP | 1 | 6 | 8 |
| DOCUMENT COMMUNIQUÉ INTÉGRALEMENT PAR LES DISTRICTS | 4 525 | 4 397 | 4 417 |
| TOTAL | 8 180 | 7 605 | 7 159 |

La plupart des demandes d'accès sont traitées par les districts, alors que les demandes plus complexes le sont par le Service de l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels (SADPRP). Parmi les demandes traitées par le SADPRP, 37 % l'ont été dans un délai de 20 jours, 20 % dans un délai variant de 21 à 30 jours alors que 43 % ont nécessité un délai de plus de 30 jours.

⁷⁴ Au cours de l'exercice 2011-2012, huit demandes ont été réactivées, augmentant ainsi le nombre de demandes d'accès en traitement à 1 064 au 31 mars 2011. De ces 1 064 demandes, 66 ont donné lieu à une communication intégrale des documents, 484 à une communication partielle, 75 n'ont donné lieu à aucune communication, 21 ont fait l'objet d'autres décisions et, finalement, 418 demeurent en traitement.

⁷⁵ Parmi les 918 demandes d'accès en traitement au 31 mars 2009, 806 demandes ont été traitées durant l'exercice 2010-2011. Sur les 112 demandes qui demeuraient en traitement au 31 mars 2011, 11 ont donné lieu à une communication intégrale des documents, 74 à une communication partielle, 23 n'ont donné lieu à aucune communication et, finalement, 4 ont fait l'objet d'autres décisions.

Sur les 7 159 décisions rendues au cours de cette année, 70 % ont donné lieu à une communication intégrale des documents, 20 % à une communication partielle et 10 % ont fait l'objet d'un refus ou d'une autre décision. La plupart de ces refus étaient motivés par les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels concernant l'accès à des renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique, l'accès à des renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives et l'accès à des renseignements personnels de tiers sans leur consentement.

À l'égard des demandes de révision à la Commission d'accès à l'information (CAI), la Sûreté du Québec a reçu 15 demandes concernant des décisions rendues lors de l'exercice 2010-2011 et 30 demandes visant des décisions rendues pour l'exercice en cours. De ces 45 demandes de révision, 15 d'entre elles ont fait l'objet d'un désistement de la part du demandeur, une a été rejetée par la CAI et 29 sont en attente d'une convocation pour une audition devant la CAI.

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 2011-2012 :

- ▶ Le nombre d'activités du conseiller en éthique atteignait 254 au 31 mars 2012, 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 de 63,0 % en 2011-2012, alors qu'elle était de 52,2 % l'année dernière.
- ▶ Quatre-vingt-cinq personnes ont reçu la formation en éthique offerte par l'ENAP en 2011-2012, soit 21 gestionnaires, policiers et civils, et 64 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 635 personnes qui ont participé à ces formations, soit 430 professionnels et sous-officiers et 205 gestionnaires, civils et policiers (officiers). Ainsi, 66,0 % des personnes ayant suivi la formation en éthique étaient des civils (419), et 34,0 % des policiers (216).
- ▶ En 2011-2012, le *Programme d'accueil des employés civils* et d'autres activités ont permis au conseiller en éthique de sensibiliser 98 employés civils de la Sûreté du Québec 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 286 participants, comparativement à 277 au 31 mars 2011, soit une augmentation de 3,2 %. Environ 29,0 % des participants sont des abonnés externes.
- ▶ Vingt-quatre bulletins *Éthique en ligne* ont été publiés en 2011-2012 et 42 en 2010-2011.

Tableau 58 : Nombre d'activités réalisées par le conseiller en éthique

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|------------|------------|------------|
| CONSULTATION INDIVIDUELLE | 37 | 24 | 47 |
| CONSULTATION ORGANISATIONNELLE | 123 | 105 | 83 |
| PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS EXTERNES | 23 | 27 | 22 |
| DOCUMENT PRODUIT | 71 | 91 | 61 |
| TOTAL | 254 | 247 | 213 |

4.7 NORMES PROFESSIONNELLES

Tous les policiers de la Sûreté du Québec 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-13.1, r.2) 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, r.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 du Québec 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 du Québec 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 aux 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 du Québec 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.

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

Tableau 59 : Responsabilité en matière de traitement des plaintes envers un policier

| SECTEUR | ENQUÊTE | GESTION DU PROCESSUS | SUIV 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 ⁷⁶ | | SQ |

⁷⁶ Si la situation l'exige, certaines enquêtes criminelles peuvent être conduites par d'autres organisations policières.

Le tableau suivant fait état du nombre de plaintes déposées ayant donné lieu à 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 2010-2011 est présenté, en utilisant la moyenne établie pour 2007-2012 comme base de référence.

Tableau 60 : Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés et sanctionnés

| SECTEUR | 2011-2012 | | | 2010-2011 ⁷⁷ | | | MOYENNE 2007-2012 | | |
|--------------------|------------------|------------|-----------------------------------|-------------------------|------------|-----------------------------------|-------------------|------------|-----------------------------------|
| | POLICIER VISÉ | PLAINTÉ | POLICIER SANCTIONNÉ ⁷⁸ | POLICIER VISÉ | PLAINTÉ | POLICIER SANCTIONNÉ ⁷⁸ | POLICIER VISÉ | PLAINTÉ | POLICIER SANCTIONNÉ ⁷⁸ |
| DISCIPLINE | 59 | 52 | 68 | 53 | 49 | 94 | 80 | 66 | 58 |
| DÉONTOLOGIE | 706 | 534 | 7 | 725 | 466 | 5 | 632 | 433 | 6 |
| CRIMINEL | 88 ⁷⁹ | 77 | 1 | 81 | 64 | 15 | 71 | 61 | 10 |
| TOTAL | 853 | 663 | 76 | 859 | 579 | 114 | 783 | 561 | 74 |

En 2011-2012, la DNP s'est donné 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 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 en matière de prévention 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 diminution de policiers visés et une augmentation du nombre de plaintes en 2011-2012, comparativement à l'année dernière. Cependant, malgré le grand nombre de plaintes, seulement sept policiers ont été sanctionnés à la fin du processus.

Sur le plan des infractions criminelles, on constate une faible augmentation du nombre de policiers visés et de plaintes en 2011-2012. Cette augmentation s'explique par le fait que la DNP compile maintenant les données concernant des vérifications effectuées sans que cela donne lieu à une allégation criminelle. Par ailleurs, mentionnons qu'un seul policier a été condamné pour diverses infractions criminelles en 2011-2012.

⁷⁷ 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 2010-2011, soit l'augmentation du nombre de policiers visés en déontologie (10). Une plainte peut aussi être déposée dans un dossier en cours, ce qui explique l'augmentation du nombre de plaintes dans les secteurs criminel et disciplinaire (1) et du nombre de policiers visés (2) pour chaque secteur. Concernant les policiers sanctionnés, à la fin du processus, un policier peut déposer un grief, ce qui s'est produit sept fois dans le secteur disciplinaire.

⁷⁸ Il s'agit du nombre de policiers trouvés coupables/dérogatoires en fin de processus au cours de la période.

⁷⁹ Pour le secteur criminel, ce nombre inclut les vérifications, même si elles ne découlent pas d'allégations.

Tableau 61 : Moyenne annuelle des décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec entre 2007 et 2012

| ÉTAPE DE TRAITEMENT | MOYENNE 2007-2012 | | | |
|--|-------------------|-------------|----------|-------|
| | DISCIPLINE | DÉONTOLOGIE | CRIMINEL | TOTAL |
| NOMBRE DE POLICIERS VISÉS PAR LES PLAINTES | 79,8 | 631,8 | 71,2 | 782,8 |
| FIN DE TRAITEMENT AVANT TRANSMISSION AU CEP/PPCP ⁸⁰ OU TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE DU COMMISSAIRE INCLUANT CONCILIATION | 6,2 | 549,0 | 11,2 | 566,4 |
| CITATION/ACCUSATION | 49,2 | 15,2 | 12,4 | 76,8 |
| REJET | 9,8 | 23,2 | 37,2 | 70,2 |
| AUTRE TRAITEMENT | - | - | 0,6 | 0,6 |
| ARRÊT DU PROCESSUS SANS VERDICT | 4,4 | - | 0,4 | 4,8 |
| NON DÉROGATOIRE/NON COUPABLE | 4,4 | 3,0 | 3,0 | 10,4 |
| DÉROGATOIRE/COUPABLE | 23,2 | 2,8 | 4,0 | 30,0 |
| POURCENTAGE DE POLICIERS VISÉS AYANT ÉTÉ SANCTIONNÉS EN FIN DE PROCESSUS ⁸¹ (%) | 48,1 | 0,5 | 7,1 | 4,4 |
| MOYENNE TOTALE DE PROCESSUS COMPLÉTÉS ⁸² | 48,2 | 577,6 | 56,6 | 682,4 |

Voici quatre constats :

- ▶ dans le domaine disciplinaire, sur une moyenne annuelle de 79,8 policiers visés, et pour lesquels le processus de plainte a été complété, 48,1 % ont été sanctionnés;
- ▶ au niveau déontologique, malgré le grand nombre de policiers visés par ce type de plaintes (631,8) et pour lesquels le processus de plainte a été complété, une très faible proportion (0,5 %) a été sanctionnée pour conduite dérogatoire;
- ▶ en matière criminelle, sur une moyenne annuelle de 71,2 policiers visés et pour lesquels le processus de plainte a été complété, 7,1 % ont été reconnus coupables.
- ▶ globalement, sur une moyenne annuelle de cinq ans, 4,4 % des policiers de la Sûreté du Québec visés par des plaintes ont été sanctionnés ou condamnés, dans l'un ou l'autre des trois processus.

⁸⁰ CEP/PPCP signifie Comité d'examen des plaintes et Procureur aux poursuites criminelles et pénales.

⁸¹ Le pourcentage des policiers visés ayant été sanctionnés en fin de processus s'obtient en divisant le nombre de policiers ayant un verdict final « dérogatoire/coupable » par le nombre de policiers pour lesquels le processus est complété et multiplié par 100. Par exemple, pour la discipline : 23,2 policiers ont été trouvés dérogatoires divisé par 48,2 policiers pour qui le processus est complété. Donc $23,2/48,2 * 100 = 48,1 \%$.

⁸² La moyenne totale de processus complétés représente le nombre de policiers visés par une plainte entre 2007-2012, pour qui le processus a été complété au cours de la même période, toutes instances et décisions confondues, divisé par 5.

Tableau 62 : Description des reproches

| DESCRIPTION | 2011-2012 | |
|--|------------|--------------|
| | NBRE | % |
| RESPECT DES PERSONNES | 26 | 19,4 |
| RESPECT DES RÈGLES D'EMPLOI | 75 | 56,0 |
| RESPECT DU STATUT DE POLICIER | 14 | 10,4 |
| RESPECT DU SYSTÈME JUDICIAIRE | 7 | 5,2 |
| RÈGLES CONCERNANT L'USAGE DU VÉHICULE OU DE L'ARME À FEU | 12 | 9,0 |
| RESPECT AUTRES LOIS/RÈGLEMENTS | 0 | 0 |
| REPROCHES | 134 | 100,0 |

Le tableau 62 présente la description des 134 reproches pour lesquels 76 policiers ont été reconnus coupables en 2011-2012 (discipline, déontologie et infractions criminelles).

Plus de la moitié des reproches (75) 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 reproches (26) 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 situations et aux comportements à risque se sont poursuivies. Diverses présentations ont été réalisées afin de transmettre l'approche préventive de la Sûreté du Québec concernant les normes professionnelles.

À l'automne 2011, des consultations ont été faites auprès d'agents, de sous-officiers, d'officiers, de membres de l'Autorité disciplinaire, de directeurs régionaux et de représentants de la partie syndicale (APPQ) afin de cerner la perception du virage préventif, de poser un diagnostic et d'établir des stratégies de diffusion, de formation et de sensibilisation. Ces consultations visaient, entre autres, à introduire une nouvelle approche en matière de discipline fondée sur le développement d'une culture éthique.

La démarche entreprise l'année dernière, concernant le guide de réflexion d'équipe, s'est poursuivie. 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. La DNP a également diffusé cette année divers bulletins d'information (sur les médias sociaux, les fréquentations à risque et la capacité de conduite affaiblie).

Enfin, soucieuse de bonifier son expertise dans ce domaine, la DNP a aussi engagé un consultant externe, spécialiste en éthique, pour guider la démarche et mieux adapter les stratégies préventives au niveau des normes professionnelles. Les objectifs spécifiques de la démarche consistaient, entre autres, à développer une méthode d'analyse des banques de données disponibles afin d'établir une cartographie des risques éthiques et à déterminer les pôles d'intervention à privilégier dans le domaine de la prévention et de détection des comportements et des situations à risque.

4.8 DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Sûreté du Québec se soucie de répondre aux besoins actuels des citoyens, sans compromettre sa capacité de répondre aux besoins des générations futures et 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 du personnel civil et policier pour cette cause donneront lieu à des changements dans les habitudes de vie et contribueront à l'adoption de pratiques gagnantes pour la société québécoise.

| | | |
|--|---|--|
| <p>Objectif gouvernemental (1) :</p> <p>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</p> | | |
| <p>Objectif organisationnel :</p> <p>Sensibiliser les membres du personnel aux principes de développement durable afin qu'ils puissent les prendre en compte dans leurs activités quotidiennes</p> | | |
| | GESTE | SUIVI |
| <p>Action 1</p> <p>Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable</p> | <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> |
| <p>Cible</p> <p>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 MDDEP)</p> | <p>Indicateur</p> <p>Pourcentage du personnel sensibilisé et formé à la démarche de développement durable</p> | |
| <p>Résultat de l'année 2011-2012</p> | <p>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 durable⁸³. Un</p> | |

⁸³ 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).

questionnaire comportant cinq questions a été rempli par 560 répondants. À la lumière de ces résultats, le MDDEP 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 du Québec, plusieurs actions se sont poursuivies dans le but d'augmenter la sensibilisation et la formation du personnel durant l'année financière 2011-2012 :

- ▶ Des séances d'information portant sur le développement durable ont permis de sensibiliser 232 employés. Depuis 2009, 615 employés ont été sensibilisés à la démarche de développement durable.
- ▶ Treize employés ont reçu une formation d'une journée tenue dans les districts 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. Au total, depuis 2009, 139 employés, civils et policiers, ont reçu cette formation.
- ▶ Une formation portant sur l'organisation d'événements écoresponsables à la Sûreté a été offerte à 20 employés susceptibles d'être interpellés par cette réalité.

Par ailleurs, depuis 2010 une vidéo portant sur les principes de la conduite automobile écoresponsable est présentée lors des séances d'accueil des recrues policières, ce qui a permis de sensibiliser 420 d'entre elles.

Au total, depuis l'adoption du PADD, 15,14 % du personnel a été sensibilisé aux principes et à la démarche de développement durable. Ce pourcentage a été calculé sur le nombre total d'effectifs en place et de civils occasionnels au 31 mars 2012.

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 trimestriel d'information interne en développement durable, l'animation d'un réseau en développement durable par le biais d'une liste Outlook, la participation au Défi Climat et l'élaboration d'un guide de l'écoresponsabilité au travail pour les employés. 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.

| | | |
|--|--|--------------|
| 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 |
| Action 2 Communiquer annuellement aux citoyens les résultats du sondage sur le sentiment de sécurité | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 | Non réalisé |
| Cible Produire dix communiqués | Indicateur Un communiqué annuel par district | |
| Résultat de l'année 2011-2012 | Compte tenu de la grande stabilité des résultats au cours des dernières années, il a été décidé de ne pas faire de sondage en 2010-2011 sur le sentiment de sécurité. Le sondage 2011-2012 s'est terminé en avril 2012, conséquemment le communiqué n'a pas été publié lors de cette année financière. | |

| | | |
|--|--|--|
| 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 |
| Action 3 Mettre en œuvre des activités contribuant aux dispositions de la <i>Politique pour un gouvernement écoresponsable</i> | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 dans l'organisation ▶ Faire des achats conformes aux critères d'écoresponsabilité | Complété En continu En continu En continu |

| | | |
|--|---|------------|
| | ► Disposer des produits de façon écoresponsable | En continu |
| Cible Adopter un système de gestion environnementale en 2011 | Indicateur ► 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 | |
| Résultat de l'année 2011-2012 | <p>Le cadre de gestion environnementale 2011-2013 a été adopté par les autorités durant l'exercice financier précédent. Le plan de gestion environnementale qui en découle doit être bonifié annuellement. Le groupe de travail en gestion environnementale a ainsi mis à jour le plan de gestion environnementale pour l'année 2012-2013.</p> <p>Au cours de la dernière année, 186 recrues policières ont été sensibilisées à la conduite automobile écoresponsable lors des séances d'accueil. Ce nombre s'ajoute aux 234 recrues policières qui ont été sensibilisées au cours de l'année 2010-2011. Les formations données dans les districts ont également permis de sensibiliser 139 employés à des pratiques de conduite plus respectueuses de l'environnement. Au total, 559 employés ont été sensibilisés depuis l'adoption du PADD.</p> <p>De plus, le guide qui portait sur l'organisation d'événements écoresponsables, développé en 2011 à la Sûreté du Québec à l'intention des organisateurs, a fait l'objet d'une formation qui a été offerte à 20 employés susceptibles d'être interpellés par cette réalité en 2012. Le guide a été remis aux participants de la formation et se trouve sur la section intranet <i>Développement durable</i>. Un service d'accompagnement est aussi offert aux unités désirant organiser des événements écoresponsables.</p> <p>Du côté des ressources informationnelles, la Sûreté du Québec a acheté 57 serveurs et 52 ordinateurs certifiés EPEAT (<i>Electronic Product Environmental Assessment Tool</i>) Gold⁸⁴. De plus, la Sûreté a acquis 85 imprimantes certifiées Energy Star⁸⁵. D'autres équipements, cinq ordinateurs et un serveur, ont été achetés même s'ils ne respectaient pas les critères d'écoresponsabilité en raison des besoins particuliers des usagers.</p> <p>La Sûreté du Québec n'a jeté aucun ordinateur, serveur ou imprimante. Elle cherche plutôt à disposer de ces produits de façon écoresponsable à des fins de réutilisation, de sorte que 199 imprimantes, 82 ordinateurs et 25 serveurs ont été remis à l'<i>Ordinateurs pour les écoles du Québec</i>. 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 services de formation, et aux bibliothèques du Québec.</p> <p>Enfin, la Sûreté du Québec a délaissé la facturation « papier » pour ses services de téléphonie terrestre au profit de la facturation</p> | |

⁸⁴ La certification EPEAT Gold est un système d'auto-évaluation environnemental 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).

⁸⁵ ENERGY STAR est un symbole international d'efficacité énergétique.

| | |
|--|---|
| | <p>électronique. Il en a résulté une économie de papier d'environ 15 000 pages et 2 050 enveloppes, utilisées pour la transmission de ces factures.</p> <p>Le programme de récupération des piles et des cartouches d'encre se poursuit au QQG ainsi que dans les districts.</p> <p>En ce qui concerne l'atelier mécanique, plusieurs matières sont envoyées à des entreprises de récupération et ainsi détournées de l'enfouissement : batteries de voiture, huile à moteur, contenants souillés, pneus, matières dangereuses telles que l'antigel et de nombreuses pièces de métal.</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 2011-2012</p> | <p>Cette action a été retirée du PADD à la suite de la transformation organisationnelle qu'a amorcée la Sûreté du Québec 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 |
| Action 5 Identifier, protéger et mettre en valeur le patrimoine historique de la Sûreté du Québec | <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> |
| Cible | Indicateur | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ Accroître la collection patrimoniale ▶ Augmenter le nombre d'expositions réalisées | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Nombre d'acquisitions de biens patrimoniaux ▶ Nombre d'expositions réalisées | |
| Résultat de l'année 2011-2012 | <p>L'année 2011-2012 aura été marquée par le 10^e anniversaire du Sommet des Amériques en avril 2011 et par les célébrations du 30^e anniversaire du Groupe tactique d'intervention en mai 2011. La Sûreté du Québec a également instauré plusieurs partenariats relatifs au patrimoine : avec le Collège Montmorency, en muséologie, avec l'UQAM, en histoire appliquée, et en archivistique avec l'UdeM. À l'heure actuelle, la collection patrimoniale comprend près de 6 000 objets d'époque et plus de 3 000 photographies⁸⁶.</p> <p>Expositions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ inauguration d'une exposition au nouveau poste de la MRC Pierre-De Saurel (Sorel-Tracy); ▶ inauguration du musée d'histoire de la police au poste de la MRC du Granit (Lac-Mégantic); ▶ commémoration des trente ans du Groupe tactique d'intervention par la publication d'un cahier d'histoire et une contribution patrimoniale à leur cérémonie de commémoration; ▶ commémoration des dix ans du Sommet des Amériques (2001) au GQG par le lancement d'une exposition; ▶ inauguration de deux expositions-photos sur la Sûreté du Québec au sein de la Délégation générale du Québec à Paris (DGQP) (50^e de la DGQP et Escouade Marteau); ▶ inauguration du « Hall d'honneur » au GQG, une exposition sur les récompenses et les prix obtenus par la Sûreté du Québec. | |

⁸⁶ La différence entre le nombre de photographie indiqué au RAG 2010-2011 et celui-ci, est dû à une erreur au RAG 2010-2011. Le nombre de photographie était de 3 000 les deux années.

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 | SUIVI |
|---|---|---|
| <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 l'ONU, 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 2011-2012</p> | <p>Dans le cadre de son implication au sein de FRANCOPOL, le réseau international de formation policière, la Sûreté du Québec a envoyé un de ses officiers en Tunisie à deux reprises (un mois en septembre 2011 et deux semaines en février 2012) afin qu'il participe à la formation des cadres des forces de sécurité tunisiennes sur les principes de police de proximité.</p> <p>La Sûreté du Québec continue à contribuer à l'effort de solidarité internationale en déployant des policiers au sein des opérations de paix de l'ONU. Cette année, le nombre moyen de policiers de la Sûreté déployé est passé de 31 à 26. Cette baisse est due au rétablissement graduel de l'ordre en Haïti après le séisme dévastateur de janvier 2010. Les membres de la Sûreté ont occupé des postes de premier plan sur le terrain, notamment pour élaborer des stratégies et des programmes de développement de la Police nationale haïtienne.</p> | |

Objectif gouvernemental (24) :

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

Objectif organisationnel :

Favoriser l'implication des citoyens et de la collectivité dans le maintien de la sécurité dans leur milieu de vie

| | GESTE | SUM |
|---|---|----------------------------------|
| <p>Action 7</p> <p>Mettre en œuvre des activités dans lesquelles les citoyens peuvent s'impliquer</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Inventorier les projets et les programmes réalisés qui visent au maintien de la sécurité des citoyens dans leur milieu de vie (programmes de prévention, groupes de bénévoles, etc.) ▶ Mettre en place une table de réflexion afin de proposer des activités visant à maintenir la sécurité des citoyens dans leur milieu de vie | <p>En continu</p> <p>Réalisé</p> |
| <p>Cible</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 100 % de l'inventaire réalisé ▶ Plan d'action de la table de réflexion déposé d'ici 2013 | <p>Indicateur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Pourcentage de l'inventaire réalisé ▶ Pourcentage du plan d'action réalisé | |
| <p>Résultat de l'année 2011-2012</p> | <p>Les activités liées à la réalisation de cet objectif organisationnel et de l'action qui en découle s'inscrivent dans le cadre de l'objectif 1.1 du Plan stratégique.</p> | |

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

ANNEXES

ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DISTRICT EN 2011-2012

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 2011-2012

| 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 | |
|--|---|------------|--|-------------|---|-------------|--|------------|---|---------------|
| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2011-2012 | 2010-2011 | 2011-2012 | 2010-2011 | 2011-2012 | 2010-2011 | 2011-2012 | 2010-2011 |
| BAS-SAINT-LAURENT-ÎLES-DE-LA-MADELEINE | 7,9 | 8,0 | 8,9 | s.o. | 7,4 | s.o. | 23 | 22 | 1 432 | 1 594 |
| SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN | 7,9 | 8,2 | 8,7 | s.o. | 7,4 | s.o. | 20 | 15 | 829 | 864 |
| CAPITALE-NATIONALE-CHAUDIÈRE-APPALACHES | 8,1 | 8,0 | 8,5 | s.o. | 7,2 | s.o. | 51 | 60 | 2 378 | 2 479 |
| MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC | 7,8 | 7,9 | 8,7 | s.o. | 7,5 | s.o. | 43 | 43 | 1 994 | 2 101 |
| ESTRIE | 7,9 | 8,2 | 8,4 | s.o. | 7,6 | s.o. | 27 | 30 | 986 | 1 052 |
| MONTRÉAL-LAVAL-LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 7,8 | 7,7 | 8,4 | s.o. | 7,3 | s.o. | 54 | 45 | 3 771 | 4 212 |
| OUTAOUAIS | 8,3 | 7,8 | 8,4 | s.o. | 7,1 | s.o. | 21 | 14 | 546 | 645 |
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE-NORD-DU-QUÉBEC | 8,3 | 7,9 | 8,9 | s.o. | 7,6 | s.o. | 18 | 18 | 799 | 819 |
| CÔTE-NORD | 7,8 | 8,0 | 8,6 | s.o. | 7,2 | s.o. | 5 | 9 | 405 | 445 |
| MONTÉRÉGIE | 7,9 | 7,9 | 8,7 | s.o. | 7,1 | s.o. | 39 | 49 | 2 602 | 2 909 |
| TOTAL | 7,9 | 7,9 | 8,6 | s.o. | 7,3 | s.o. | 301 | 305 | 15 742 | 17 120 |

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
1050, rue des rocailles, Québec (Québec) G2K 0H3
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, 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 (principale et auxiliaire), 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 MRC du Golfe-du-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 |
| APPQ : | Association des policiers provinciaux du Québec |
| ASRP : | Approche stratégique en résolution de problème |
| CAI : | Commission d'accès à l'information |
| CAVAC : | Centre d'aide aux victimes d'actes criminels |
| CDPDJ : | Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse |
| CEP : | Commission d'examen des plaintes |
| 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 |
| DGQP : | Délégation générale du Québec à Paris |
| DNP : | Direction des normes professionnelles |
| DSC : | Déclaration de services aux citoyens |
| EPEAT : | Electronic Product Environmental Assessment Tool |
| ENAP : | École nationale d'administration publique |
| ENPQ : | École nationale de police du Québec |
| FADOQ : | Fédération de l'âge d'or du Québec |
| FSP : | Fonds des services de police |
| GFA : | Grande fonction de l'administration |
| GQG : | Grand quartier général |
| LHJMQ : | Ligue de hockey junior majeur du Québec |
| MAMROT : | Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire |
| MDDEP : | Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs |
| MRC : | Municipalité régionale de comté |
| MSP : | Ministère de la Sécurité publique |
| NSPP : | Normes et standards en police de proximité |

| | |
|-----------------|--|
| ONU : | Organisation des Nations Unies |
| PADD : | Plan d'action de développement durable 2009-2013 |
| PIMS : | Programme d'intervention en milieu scolaire |
| PPCP : | Procureur aux poursuites criminelles et pénales |
| QG : | Quartier général |
| RENIR : | Réseau national intégré de radiocommunication |
| 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 |
| UdeM : | Université de Montréal |
| UQAM : | Université du Québec à Montréal |

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 – 2012
Bibliothèque nationale du Québec, 2012

ISBN : 978-2-550-66026-2