

## Nos valeurs

Le personnel policier et civil de la Sûreté du Québec est guidé par les valeurs suivantes dans toutes ses actions et décisions :

### • Service

Nous sommes animés par la volonté de nous dépasser afin de répondre aux besoins 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.

### • Professionnalisme

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.

## Nos enjeux

Pour son plan stratégique 2007-2012, la Sûreté du Québec retient de l'analyse de son environnement externe trois grands enjeux :

### Le positionnement dans un environnement en évolution

Les 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'institution vouée à la sécurité publique depuis 1870, la Sûreté du Québec doit s'adapter en étant proactive et innovatrice afin de garantir la sécurité actuelle des citoyens ainsi que celle des générations futures.

### La centralisation des actions policières sur les principales préoccupations de sécurité publique

La sécurité est étroitement liée aux principaux enjeux de notre société et aux priorités du gouvernement que sont notamment la santé, l'éducation, l'environnement, le développement économique et le transport. Les champs d'action en matière de 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 l'ensemble du territoire, la Sûreté doit employer l'ensemble de ses ressources à remplir efficacement sa mission et à faire en sorte que ses interventions policières contribuent au bien-être des citoyens et à la qualité de vie au Québec.

### L'amélioration institutionnelle 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 dans une situation d'assainissement des finances publiques ainsi que la planification de la main-d'œuvre et la consolidation de l'expertise dans un contexte de diminution des effectifs sont quelques-uns des défis auxquels la Sûreté du Québec doit faire face dans l'instauration d'une gestion axée sur les résultats.

La version intégrale du Plan stratégique 2007-2012 peut être consultée sur le site Internet de l'institution, à l'adresse suivante : [www.surete.qc.ca](http://www.surete.qc.ca)

Il est aussi possible de s'en procurer un exemplaire à l'adresse suivante :

Sûreté du Québec  
Direction des communications  
1701, rue Parthenais  
Montréal (Québec) H2K 3S7

Dépôt légal 2007  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 978-2-550-50863-2



## Plan stratégique



## 2007-2012



Engagés dans la sécurité  
et le bien-être des citoyens !

**NOTRE VISION** La Sûreté du Québec à l'avant-garde! Partenaire privilégié et engagé dans la sécurité et le bien-être des citoyens.

## Notre mission

La Sûreté du Québec a été créée en 1870. Elle est la seule organisation policière québécoise à avoir juridiction sur tout 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 tant à l'échelle locale, que régionale, nationale et internationale.

La mission de la Sûreté du Québec est clairement édictée dans la *Loi sur la police* :

« La Sûreté du Québec, police nationale, concourt, sur l'ensemble du territoire québécois, 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. »

## Mot du directeur général

Plus que jamais axé sur le citoyen et sur la qualité des services, ce plan stratégique 2007-2012 est le fruit d'une vaste consultation et d'une analyse minutieuse de notre environnement. Par ce plan, nous nous engageons à poursuivre notre mission mettant l'accent sur une plus grande adéquation entre les besoins exprimés et les services rendus.

Nous nous sommes donné cinq ans pour réaliser notre plan stratégique et pour concrétiser la vision qui l'a inspiré : « La Sûreté du Québec à l'avant-garde! Partenaire privilégié et engagé dans la sécurité et le bien-être des citoyens. » Notre institution se voit donc non seulement comme une organisation policière d'avant-garde mais aussi comme un allié de premier plan, autant des citoyens et de leurs représentants que de ses partenaires. Cette notion d'avant-garde se reflétera aussi bien dans notre créativité et notre ouverture au changement que dans les nouveaux partenariats et les façons de faire novatrices que nous mettrons en œuvre pour mieux réaliser notre mission.

Nos actions seront guidées par trois grandes orientations : offrir des services adaptés aux besoins de la population et à l'évolution des phénomènes et des tendances de la société, renforcer le sentiment de sécurité de la population et améliorer, de façon continue, notre performance institutionnelle et la qualité de nos services.

Nous sommes déterminés à faire en sorte que nos stratégies se traduisent par des actions concrètes et mesurables et que les citoyens soient à même d'apprécier les fruits de nos efforts. Nous réalisons donc ce plan avec ferveur et engagement, dans l'esprit de nos valeurs institutionnelles : service, professionnalisme, respect et intégrité.

Le directeur général,

Normand Proulx

# SÛRETÉ DU QUÉBEC – PLAN STRATÉGIQUE 2007-2012

ENJEUX	LE POSITIONNEMENT DANS UN ENVIRONNEMENT EN ÉVOLUTION		LA CENTRALISATION DES ACTIONS POLIÉRIÈRES SUR LES PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE		L'AMÉLIORATION INSTITUTIONNELLE DANS UN CONTEXTE DE MODERNISATION DE L'ÉTAT	
ORIENTATIONS	1. OFFRIR DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DE LA POPULATION ET À L'ÉVOLUTION DES PHÉNOMÈNES ET DES TENDANCES DE LA SOCIÉTÉ		2. RENFORCER LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ DE LA POPULATION		3. AMÉLIORER, DE FAÇON CONTINUE, LA PERFORMANCE INSTITUTIONNELLE ET LA QUALITÉ DES SERVICES	
Axes d'intervention, objectifs, cibles et indicateurs 2012	AXE : IMPLICATION DES CITOYENS ET DES PARTENAIRES		AXE : CONTRIBUTION À LA SÉCURITÉ DE LA COLLECTIVITÉ		AXE : CONSOLIDATION DE L'OFFRE DE SERVICES	
	Objectifs et cibles	Indicateurs	Objectifs et cibles	Indicateurs	Objectifs et cibles	Indicateurs
	<p>1.1 Impliquer les citoyens et la collectivité dans le maintien de la sécurité dans leur milieu de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter le nombre d'activités dans lesquelles les citoyens ou les regroupements de citoyens peuvent s'impliquer.</li> <li>Contribuer au maintien du taux de signalements provenant des citoyens et ayant mené à des actions policières concrètes à un niveau supérieur ou égal à 3 % pour la Centrale de l'information criminelle et à 8 % pour INFO-CRIME.</li> </ul> <p>1.2 Accroître nos partenariats dans la recherche et la mise en œuvre de solutions en matière de sécurité publique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Démontrer la plus-value du partenariat dans la mise en œuvre de solutions à des problématiques de sécurité publique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'activités dans lesquelles se sont impliqués les citoyens ou les regroupements de citoyens.</li> <li>Taux de signalements provenant des citoyens à la Centrale de l'information criminelle et au programme INFO-CRIME qui ont mené à des actions policières concrètes.</li> <li>Nombre de solutions mises en œuvre à l'aide du partenariat dans des problématiques de sécurité publique.</li> </ul>	<p>2.1 Maximiser notre visibilité, principalement dans les municipalités régionales de comté (MRC) et les territoires équivalant à une MRC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre annuellement des projets institutionnels qui visent à maximiser notre visibilité dans les milieux de vie.</li> <li>Augmenter le pourcentage de citoyens qui affirment que nous sommes visibles dans les municipalités régionales de comté (MRC) et les territoires équivalant à une MRC.</li> </ul> <p>2.2 Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens et renforcer leur lien de confiance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir annuellement un taux de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services à un niveau supérieur ou égal à 80 %.</li> <li>Évaluer annuellement, par district, le taux de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services.</li> <li>Réduire le nombre de plaintes officielles reçues à l'égard des services que nous rendons.</li> <li>Diminuer de 10 % le nombre de policiers ayant une plainte retenue en matière déontologique.</li> </ul> <p>2.3 Contribuer au maintien de l'intégrité et de la sécurité des institutions étatiques et de leurs représentants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Répondre à 100 % des demandes relatives au maintien de l'intégrité et de la sécurité des institutions étatiques et de leurs représentants.</li> <li>Répondre à 100 % des demandes de coopération avec les ministères et organismes en matière de sécurité d'État.</li> </ul> <p>2.4 Rehausser le degré de sécurité des citoyens dans leur milieu de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter le pourcentage de citoyens qui affirment se sentir en sécurité dans leur milieu de vie à un niveau supérieur à 80 %.</li> <li>Viser annuellement, sur le territoire que nous desservons, un taux de criminalité contre la personne et contre la propriété qui soit inférieur ou égal à la moyenne de l'ensemble des organisations policières du Québec.</li> </ul> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que les activités criminelles que nous identifions comme prioritaires dans la lutte contre le crime répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions.</li> <li>S'assurer que les actions que nous mettrons en œuvre pour lutter contre les activités criminelles, que nous identifions comme prioritaires dans la lutte contre le crime, répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions.</li> </ul> <p>2.6 Améliorer, de concert avec nos partenaires, la sécurité des usagers sur les réseaux de transport</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter le pourcentage des usagers qui affirment se sentir en sécurité sur les réseaux de transport.</li> <li>Diminuer le nombre de collisions avec dommages corporels sur l'ensemble des réseaux de transport.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de projets institutionnels mis en œuvre qui visent à maximiser notre visibilité dans les milieux de vie.</li> <li>Pourcentage de citoyens qui affirment que nous sommes visibles dans les municipalités régionales de comté (MRC) et les territoires équivalant à une MRC.</li> <li>Taux de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services.</li> <li>Taux de satisfaction, par district, des citoyens à l'égard de nos services.</li> <li>Nombre de plaintes officielles reçues sur la prestation de nos services.</li> <li>Nombre de policiers dont la conduite a été reconnue dérogatoire en matière déontologique.</li> <li>Nombre d'actions entreprises pour maintenir l'intégrité et la sécurité des institutions étatiques et de leurs représentants.</li> <li>Nombre de protocoles de coopération avec les ministères et organismes en matière de sécurité d'État.</li> <li>Pourcentage de citoyens qui affirment se sentir en sécurité dans leur milieu de vie.</li> <li>Taux de criminalité, sur le territoire que nous desservons, contre la personne et contre la propriété par 1000 habitants.</li> <li>Nombre d'activités criminelles, que nous identifions comme prioritaires dans la lutte contre le crime, qui répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions.</li> <li>Nombre d'actions que nous mettrons en œuvre pour lutter contre les activités criminelles, que nous identifions comme prioritaires dans la lutte contre le crime, qui répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions.</li> <li>Pourcentage des usagers qui affirment se sentir en sécurité sur les réseaux de transport.</li> <li>Nombre de collisions avec dommages corporels survenues sur l'ensemble des réseaux de transport, classé selon la gravité et la cause.</li> </ul>	<p>3.1 Consolider notre prestation de services sur l'ensemble du territoire québécois</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Renouveler les ententes de services auprès des MRC et des territoires équivalant à une MRC qui ont été desservis au cours des dernières années.</li> <li>Assurer une prestation de services auprès d'autres organisations.</li> <li>Évaluer le taux de satisfaction d'une clientèle, autre que le citoyen, visée par notre prestation de services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'ententes de services signées avec les MRC et les territoires équivalant à une MRC.</li> <li>Nombre de protocoles d'entente de prestation de services signés auprès d'autres organisations.</li> <li>Taux de satisfaction d'une clientèle, autre que le citoyen, visée par notre prestation de services.</li> </ul>
	AXE : OPTIMISATION DES RESSOURCES ET DES PROCESSUS					
Objectifs et cibles			Objectifs et cibles			Indicateurs
<p>3.2 Disposer des compétences et des ressources nécessaires à la réalisation de nos mandats</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuer le délai de remplacement à des fonctions spécifiques.</li> <li>Mettre continuellement en œuvre des moyens pour assurer le transfert de compétences et d'expertise.</li> <li>Répondre aux besoins de formation nécessaires à la réalisation de nos mandats</li> </ul> <p>3.3 Implanter une approche d'amélioration continue de notre performance institutionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que 100 % de nos unités ont implanté l'approche d'amélioration continue des services.</li> <li>S'assurer que nos unités mettent continuellement en œuvre des plans d'amélioration.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai de remplacement à des fonctions spécifiques.</li> <li>Nombre de moyens mis en place pour assurer le transfert de compétences et d'expertise.</li> <li>Nombre de personnes ayant reçu une formation, par catégorie d'activités (gendarmerie, enquêtes, mesures d'urgence, services de soutien).</li> <li>Nombre de nos unités en processus d'implantation de l'approche d'amélioration continue des services.</li> <li>Taux d'avancement du projet.</li> <li>Nombre de nos unités ayant mis en œuvre un plan d'amélioration.</li> </ul>			