

● Plan **stratégique**



2007 - 2012



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

PLAN STRATÉGIQUE 2007-2012



Sûreté du Québec

Le Plan stratégique 2007-2012 de la Sûreté du Québec
est disponible sur Internet
à l'adresse suivante : www.surete.qc.ca

Dépôt légal 2007
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 978-2-550-50906-6 (PDF)
ISBN 978-2-550-50905-9 (version imprimée)



Mot du directeur général

Ce plan stratégique est le troisième produit par la Sûreté du Québec depuis l'adoption de la *Loi sur l'administration publique*. Alors que les deux précédents nous ont notamment amenés à consolider et à optimiser nos processus, notre plan 2007-2012 est plus que jamais axé sur le citoyen et sur la qualité des services. Nous nous engageons ainsi à poursuivre notre mission en mettant l'accent sur une plus grande adéquation entre les besoins exprimés et les services rendus.

Au cours des cinq prochaines années, nous consacrerons les efforts nécessaires pour poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur les résultats. Nous comptons aussi approfondir les facteurs qui influencent notre performance et démontrer avec une plus grande clarté l'atteinte de nos objectifs et les effets de nos interventions.

Orienté vers le citoyen, notre plan stratégique 2007-2012 est le fruit d'une vaste consultation et d'une analyse minutieuse de notre environnement. 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 voulons que les actions que nous posons pour améliorer le sentiment de sécurité au quotidien aient un effet encore plus perceptible dans les divers milieux de vie.

Cette fois-ci, nous nous sommes donné cinq ans pour réaliser

notre plan stratégique. Cinq ans pour tracer un sillon encore plus significatif et concrétiser la vision qui a inspiré ce plan : « *La Sûreté du Québec à l'avant-garde! Partenaire privilégié et engagé dans la sécurité et le bien-être des citoyens.* » Par cette vision, notre institution se voit 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.

Les trois grandes orientations qui guideront nos actions sont en continuité avec celles de nos précédents cycles de planification stratégique. Nous nous engageons ainsi à offrir des services adaptés aux besoins de la population et à l'évolution des phénomènes et des tendances de la société, à renforcer le sentiment de sécurité de la population et à améliorer, de façon continue, notre performance institutionnelle et la qualité de nos services.

Nous réaliserons ce plan avec ferveur et engagement, dans l'esprit de nos valeurs institutionnelles : *service, professionnalisme, respect et intégrité*.

Le directeur général,

Normand Proulx

Table des matières



INTRODUCTION	4
PARTIE 1	
PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC	5
1.1 NOTRE ÉNONCÉ DE MISSION, DE VISION ET DE VALEURS	5
1.2 NOS SERVICES	6
1.3 NOS PRINCIPALES CLIENTÈLES ET PRINCIPAUX PARTENAIRES ...	7
PARTIE 2	
CONTEXTE EXTERNE	8
PARTIE 3	
ENJEUX, ORIENTATIONS, AXES D'INTERVENTION, OBJECTIFS, CIBLES ET INDICATEURS	14
• PREMIER ENJEU	15
– LE POSITIONNEMENT DANS UN ENVIRONNEMENT EN ÉVOLUTION	
• DEUXIÈME ENJEU	18
– LA CENTRALISATION DES ACTIONS POLICIÈRES SUR LES PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE	
• TROISIÈME ENJEU	22
– L'AMÉLIORATION INSTITUTIONNELLE DANS UN CONTEXTE DE MOSERNISATION DE L'ÉTAT	



INTRODUCTION

Résolument inscrite dans une démarche de modernisation de sa gestion, la Sûreté du Québec présente son troisième plan stratégique depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'administration publique*. Les questions ayant orienté cette démarche sont les suivantes :

- Comment mieux servir les citoyens dans le cadre des ressources et des capacités actuelles de notre institution?
- Comment relever les défis d'un monde en changement?
- Comment rendre notre institution performante et axer nos services sur la qualité?

Derrière chacune de ces questions se profilent les trois grandes orientations qui dessinent l'horizon de la Sûreté du Québec pour les cinq prochaines années. Les réponses qu'apportera notre institution devraient graduellement améliorer l'environnement pour en faire un lieu plus sécuritaire.

Le plan se divise en trois parties. La première partie énonce la mission de la Sûreté du Québec, sa vision et ses valeurs. Elle présente également les services qu'elle offre, ses clientèles et ses principaux partenaires.

La deuxième partie dresse un portrait des facteurs et des tendances qui affecteront notre institution dans les prochaines années.

La troisième partie expose les grands enjeux qui ont été pris en compte pour faire les choix stratégiques et elle décrit la stratégie institutionnelle qui sera déployée pour concrétiser la vision. Elle présente ainsi les orientations, les axes d'intervention et les objectifs qui guideront les actions du personnel pour les cinq prochaines années ainsi que les cibles et les indicateurs nécessaires pour mesurer les résultats. Ces orientations sont les suivantes :

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.

Finalement, un tableau synthèse du Plan stratégique 2007-2012 se trouve au centre du présent document.

PARTIE 1

LA PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

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.

1.1 NOTRE ÉNONCÉ DE MISSION, DE VISION ET DE VALEURS

MISSION

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. »

VISION

Pour les prochaines années, l'ensemble du personnel sera mobilisé pour concrétiser la nouvelle vision institutionnelle :

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

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.
- **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.

1.2 NOS SERVICES

L'organisation territoriale de la Sûreté du Québec lui permet d'offrir des services policiers de qualité à ses principales clientèles, soit les citoyens, les autres organisations policières et l'État québécois, dans l'ensemble des régions du Québec.

Les services généraux

Les services généraux sont les services de première ligne rendus directement aux citoyens. Ils sont donnés par les différents postes situés sur tout le territoire du Québec.

Il s'agit de la réponse des préposés aux télécommunications aux appels des citoyens; de l'intervention policière en fonction de la sécurité et du bien-être des citoyens et selon l'urgence de la situation; de l'application des lois et des règlements sur les réseaux routiers, autoroutiers et récréotouristiques; de la prise de plaintes, de leur traitement et de l'enquête; de la patrouille; des activités de prévention et de la réponse aux renseignements généraux et aux demandes spécifiques de service concernant la sécurité publique.

Les services spécialisés

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

Ces services comprennent notamment les enquêtes sur des crimes complexes ou en réseau, l'expertise en matière de scènes de crime, la prise en charge de situations d'urgence ainsi que les enquêtes sur les collisions routières.

Les services nationaux

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.

Les services nationaux incluent les enquêtes complexes ou de niveau provincial et les opérations d'urgence d'envergure lors de situations majeures, naturelles ou accidentelles, de même que lors de manifestations importantes. Ils comprennent aussi 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 Sûreté du Québec assume un rôle de coordination lorsque plusieurs services de police sont appelés à intervenir ou lorsque l'intervention est réalisée à l'extérieur du Québec, conjointement avec des services de police étrangers.

Enfin, la Sûreté a le mandat de soutenir certains aspects des activités des services de police. C'est ainsi qu'elle gère le Centre de renseignements policiers du Québec et diverses autres banques de données.

1.3 NOS PRINCIPALES CLIENTÈLES ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

Clientèles :

- les citoyens des villes, des municipalités et des territoires que nous desservons;
- les municipalités régionales de comté (MRC) et autres territoires équivalant à une MRC que nous desservons;
- 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 du réseau routier et autoroutier et des sentiers récréotouristiques;
- les entreprises privées.

Partenaires :

- les comités de sécurité publique (CSP) de chaque municipalité régionale de comté (MRC) ou territoire équivalant à une MRC que nous desservons;
- les autres services policiers québécois, canadiens et étrangers;
- les services de sécurité privée;
- les ministères et organismes fédéraux, provinciaux et municipaux;
- les maisons d'enseignement;
- les diverses associations;
- les syndicats;
- les fédérations du monde municipal.

PARTIE 2

LE CONTEXTE EXTERNE

L'analyse du contexte dans lequel œuvre la Sûreté du Québec révèle plusieurs phénomènes et tendances qui ont un impact important sur la façon dont elle réalise sa mission et qui conditionnent ses choix stratégiques pour les années à venir. Ainsi, les changements démographiques, les réalités municipales, le développement technologique, la sécurité des réseaux de transport, l'évolution de la criminalité, les acteurs de la sécurité de même que le service aux citoyens et la gestion de la performance comptent parmi les facteurs qui influent profondément sur la sécurité publique au Québec.

LES CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

- *Les changements démographiques influent sur l'offre de services en sécurité publique.*

L'adaptation de sa prestation de services aux divers changements démographiques constitue l'un des défis les plus importants pour le gouvernement du Québec. Ce changement démographique résulte essentiellement du vieillissement de la population et ce phénomène croît plus rapidement dans les régions où la Sûreté du Québec est très présente.

Dans une majorité de territoires desservis par la Sûreté du Québec, on assiste également :

- à un exode des jeunes dans de nombreuses régions, exception faite de Montréal, de Québec et de leurs agglomérations qui constituent des régions d'accueil;
- à une diminution de la population des moins de 20 ans, qui était de 40 % au début des années soixante-dix et qui chutera sous les 20 % autour de 2020¹;
- à une décroissance de la population active dans 10 des 17 régions administratives du Québec;
- à des populations autochtones ou issues des communautés culturelles plus jeunes.

¹ Institut de la statistique du Québec. 2003. Si la tendance se maintient... Perspectives démographiques : Québec et régions, 2001-2051.

Du point de vue de la sécurité, dans une population vieillissante, les criminels ont recours à des méthodes bien spécifiques, par exemple l'extorsion et la fraude. Cette population plus âgée est aussi plus vulnérable aux dangers posés par les développements de la technologie de l'information. Une population vieillissante de plus en plus scolarisée est généralement plus critique et plus exigeante en matière de prestation et de qualité de services. Puisque les personnes âgées de 55 ans et plus sont davantage préoccupées par leur santé, par leur autonomie et par le risque de se retrouver isolées, une attention soutenue doit être accordée à la sécurité personnelle et collective de ce groupe, sans que les services offerts aux autres groupes de la population en souffrent.

Les services offerts devront contribuer à rehausser le sentiment de sécurité, notamment chez la population vieillissante.

Le changement démographique entraîne également des mutations dans la structure de la population active, notamment en ce qui concerne la disponibilité de la main-d'œuvre. Comme de nombreuses organisations, la Sûreté du Québec devra rapidement s'adapter au départ massif à la retraite de son personnel et elle aura pour défi de planifier une relève compétente et garante de l'expertise qui s'est accumulée au sein de l'institution au fil des années.

Le vieillissement de la population pose le défi de la planification de la main-d'œuvre et du développement des compétences dans les organisations.

LES RÉALITÉS MUNICIPALES

- *Les responsabilités des administrations municipales s'accroissent, notamment en matière de sécurité publique.*

Le Québec est la province canadienne qui compte le plus grand nombre de municipalités. En 2006, on y recensait 1 116 municipalités locales dont 66 % comptaient moins de 2 000 habitants. En fait, 92 % des municipalités locales comptent moins de 10 000 habitants². Ce type de municipalité constitue le cœur de la clientèle à qui la Sûreté du Québec offre des services généraux de première ligne.

Depuis le tournant des années deux mille, les structures municipales participent de plus en plus à la croissance économique et sociale du Québec et les élus municipaux se voient attribuer des charges et des pouvoirs supplémentaires dans le but d'assurer le développement durable des villes et des villages³. Pour les élus municipaux, l'obtention de responsabilités plus importantes a pour corollaire la recherche de nouvelles sources de revenus, la nécessité de rendre des comptes à différents niveaux et de se regrouper pour assurer une meilleure prestation de services à moindre coût.

Les citoyens et les élus des municipalités québécoises demandent à ce que les réalités locales et régionales soient prises en compte dans les priorités de sécurité publique.

Compte tenu des nombreuses intégrations de corps de police municipaux survenues au cours des dernières années, les relations avec les élus et les fonctionnaires municipaux sont de plus en plus fréquentes pour la Sûreté du Québec.

De plus, afin de bien remplir sa mission et d'offrir aux citoyens un milieu de vie sécuritaire, la Sûreté du Québec a recours à un mode de consultation continue auprès des citoyens et de leurs représentants par l'intermédiaire des comités de sécurité publique (CSP) implantés dans les MRC et les territoires équivalant à une MRC qu'elle dessert. Si la principale préoccupation des municipalités demeure le développement des activités économiques et de la richesse⁴, la sécurité publique n'en constitue pas moins une préoccupation importante.

Les considérations de sécurité sont liées à trois grands défis auxquels est exposé le pouvoir municipal et qui ont été ainsi définis par l'Union des municipalités du Québec⁵: le défi démographique, le défi de la compétitivité (importance du facteur qualité de vie) et le défi de la diversification économique. Un environnement sécuritaire constitue l'une des conditions essentielles permettant de relever ces trois défis. La Sûreté du Québec doit assurer aux municipalités les conditions susceptibles de répondre favorablement aux besoins de leurs citoyens.

En matière de sécurité publique, les élus municipaux s'attendent à une visibilité accrue des services policiers sur leur territoire.

² École nationale d'administration publique. 2006. Structure et taille de l'État : les institutions objets de décentralisation politique. 22 p.

³ Ministère des Affaires municipales et des Régions. 2002. La réforme de l'organisation municipale au Québec : bilan et contexte. 12 p.

⁴ Union des municipalités du Québec (préparé par le Groupe I.D.E.). 2002. Les orientations sur le devenir des municipalités au Québec (Objectif 1). 18 p.

⁵ Union des municipalités du Québec. 2004. Politique de développement économique de l'UMQ, 16 p.

LE DÉVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE

- *Au cours des dernières années, la technologie s'est avérée au service autant des organisations criminelles que des organisations policières.*

Avec l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), le mode de vie des citoyens des pays occidentaux a changé, particulièrement dans leur façon d'entretenir des relations interpersonnelles, informationnelles et transactionnelles.

Souvent, les nombreux avantages inhérents au développement des NTIC représentent aussi des menaces. Par exemple, le développement d'Internet permet d'emmagasiner la majorité des informations dans des systèmes informatiques qui, par ailleurs, rendent les problèmes de sécurité relatifs au vol d'identité ou au vol de propriété plus complexes. L'information virtuelle constitue donc une matière précieuse mais plus vulnérable que les systèmes physiques eux-mêmes.

Le développement des NTIC se fait également sentir au niveau du travail des médias d'information dont le nombre et les moyens techniques se trouvent décuplés. S'ils sont plus nombreux et variés, allant des grands consortiums aux blogues personnels, les médias sont également mieux intégrés et ils disposent de moyens techniques leur permettant de diffuser une nouvelle en très peu de temps.

En conséquence, les services de police doivent s'assurer de disposer du meilleur réseau possible pour communiquer avec les citoyens et veiller à intervenir avec un maximum d'efficacité dans le cycle de validation de l'information. La Sûreté du Québec doit donc être à la fine pointe des développements de la « société de l'information »⁶ même si l'adaptation de la législation sur le développement, la commercialisation et l'utilisation des NTIC est généralement lente et difficile.

⁶ Benoît Dupont. 2004. « La technicisation du travail policier : ambivalences et contradictions internes ». *Criminologie*, vol. 37, no 1, p.107-126.

Par ailleurs, les technologies plus mécaniques qui modifient les comportements et les capacités d'action des personnes et des organisations, par exemple les outils d'intervention et les outils de télécommunication, servent le travail des organisations policières.

L'augmentation du volume des informations rendues disponibles et la complexification des opérations de traitement qui en résultent, comme les mesures de sécurité entourant l'accès aux différentes banques de données, forcent les organisations à revoir les paramètres de leur système de gestion de l'information. La Sûreté du Québec ne fait pas exception. Quel que soit le domaine où se produit l'innovation, il devient essentiel de permettre aux employés d'adapter et d'actualiser leur expertise et leurs compétences afin de poursuivre l'harmonisation des pratiques, de tendre vers une coordination d'ensemble et d'atteindre les meilleurs résultats possible.

LA SÉCURITÉ DES RÉSEAUX DE TRANSPORT

- *Les constats du bilan routier doivent mener à des actions concrètes en matière de sécurité routière.*

Depuis le début des années deux mille, le nombre de collisions et de victimes est en augmentation au Québec. Toutes proportions gardées, les jeunes de 16 à 24 ans représentent le groupe d'âge ayant le taux le plus élevé de collisions. Si le nombre de morts a diminué entre 2001 et 2005, le nombre de blessés graves et de blessés légers a respectivement augmenté de 26 et de 16 %. Toutefois, la tendance lourde des trente dernières années démontre que le nombre de morts ou de blessés dans un accident de la route est en baisse de 60 %, bien que le nombre de véhicules en circulation ait augmenté de 80 %⁷.

⁷ Société de l'assurance automobile du Québec. 2006. Bilan 2005 : accidents, parc automobile et permis de conduire, p. 14.

Les véhicules lourds constituent une préoccupation de sécurité grandissante. En plus d'accroître leur nombre au rythme de 2 % par année, les véhicules augmentent en taille, selon les estimations de la Société de l'assurance automobile du Québec⁸. En 2005, les camions lourds et les tracteurs routiers ont été impliqués dans 21,4 % plus de collisions avec dommages corporels qu'en 2001 et une bonne part de ces collisions se sont produites sur des routes non numérotées.

Actuellement, il n'existe pas d'outil permettant de simuler les flux de la circulation routière au Québec⁹. Néanmoins, il est généralement admis que le réseau routier québécois est très chargé, qu'il permet à un nombre croissant de véhicules de se déplacer et que ceux-ci parcourent des distances de plus en plus longues. Cette utilisation croissante du réseau routier rend les opérations de surveillance plus difficiles.

La surveillance routière dans les municipalités ainsi que la prévention des excès de vitesse et de la consommation d'alcool représentent des préoccupations importantes pour les citoyens, de même que la sécurité du transport scolaire et des zones scolaires.

La sécurité des usagers des réseaux de transport passe par une amélioration du bilan routier et une diminution du nombre de collisions.

En fait, la sécurité routière est une préoccupation qui rejoint l'ensemble des pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) qui ont tous déterminé des objectifs de réduction du nombre de victimes et d'accidents de la route¹⁰. Au Canada, Transports Canada a préparé « Vision sécurité routière 2010 » alors qu'au Québec, l'année 2007 a été déclarée « Année de la sécurité routière ». Dans ce sens, l'Association des directeurs de police du Québec s'est d'ailleurs donné d'une stratégie provinciale en matière de sécurité routière.

En outre, la pression en faveur du développement d'autres modes de transport pour remplacer l'automobile s'accroît dans plusieurs pays et s'accompagne d'une demande d'amélioration de la sécurité routière et de la gestion de la circulation.

Des outils pour évaluer la demande d'utilisation du réseau routier et pour assurer le développement de systèmes de transport intelligents (STI) sont élaborés dans le but de rendre le réseau routier québécois plus sûr. On trouve des STI dans le domaine des conditions routières, des travaux routiers, de la gestion de la circulation, de l'approche des chantiers, des feux de circulation, de la gestion de files d'attente, etc.

L'ÉVOLUTION DE LA CRIMINALITÉ

- *Les types d'activités criminelles se modifient constamment et nécessitent des ajustements dans les pratiques policières.*

Après avoir augmenté pendant 30 ans, la criminalité a diminué au Canada dans les années quatre-vingt-dix¹¹, avant de devenir assez stable peu après le passage à l'an deux mille. Le Québec continue d'être l'une des provinces affichant le taux de criminalité global le plus faible au Canada¹². Toutefois, en matière de criminalité, les jeunes âgés de moins de 25 ans sont toujours surreprésentés par rapport à leur poids démographique réel.

⁸ Ibid. p. 22.

⁹ Ministère des Transports du Québec. 2006. Modèle exploratoire sur l'utilisation du réseau routier à l'échelle du Québec. Direction générale des politiques et de la sécurité en transports, 133 p.

¹⁰ Transports Canada. 2001. Objectifs de sécurité routière du Canada d'ici à 2010. 33 p.

¹¹ Marc Ouimet. 2004. « Oh, Canada ! La baisse de la criminalité au Canada et aux États-Unis entre 1991 et 2002 ». Champ pénal : Nouvelle revue française de criminologie.

¹² Statistiques Canada. 2006. Statistiques de la criminalité au Canada, 2005. Centre canadien de la statistique juridique, produit no 85-002-XIF au catalogue vol. 26 (4).

Au Québec et au Canada, la criminalité a été marquée ces dernières années par la montée des gangs de rue, de la cybercriminalité, de la criminalité économique et de la criminalité fiscale. Avec la menace terroriste qui pèse toujours sur le Canada et le Québec, la surveillance de la criminalité transnationale et de la criminalité envers l'État demeure aussi prioritaire pour les services de sécurité. Bien que la probabilité de la mise à exécution de cette menace soit difficile à évaluer, elle demeure bien présente dans l'esprit de la population et fait partie des préoccupations gouvernementales.

La réalité criminelle change tout comme les préoccupations des citoyens et des institutions à cet égard.

Le dénominateur commun des réseaux criminels se trouve dans la commercialisation de biens et de services illicites par des groupes solidement organisés. D'énormes capitaux représentant le produit de cette criminalité sont blanchis et réinjectés dans l'économie avec l'aide d'agents facilitateurs qui élaborent des stratagèmes fiscaux, d'entreprises de services financiers et de bureaux de change. D'ailleurs, la criminalité reliée aux marchés financiers, aux valeurs mobilières et au recyclage d'argent criminellement obtenu augmente.

En matière de drogues, la production et la consommation de marijuana et de drogues de synthèse vont en augmentant. Les profits engendrés par ces opérations permettent de perpétuer le cycle de la criminalité en finançant d'autres activités illégales. Le phénomène de la contrebande de tabac est aussi en pleine expansion, alors qu'on observe un déclin du côté de l'alcool. Toutes ces activités criminelles sont souvent accompagnées de violence et d'intimidation à l'endroit des populations locales. Le problème de la drogue est d'ailleurs présent dans les écoles, ce qui préoccupe de plus en plus la population de même que les services de police qui multiplient les programmes de prévention et d'intervention.

Le développement et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication rendent les crimes tels que le vol de renseignements personnels et de propriété intellectuelle ainsi que le clonage de cartes bancaires plus faciles à commettre.

La recherche de pointe, dans des domaines comme la biotechnologie, peut engendrer des détournements d'information à des fins criminelles. Le champ de la cybercriminalité est aussi très occupé par de nouvelles formes de délinquance sexuelle, dont la pornographie infantile. L'une des réponses du gouvernement canadien à cette forme de criminalité a d'ailleurs été la création, en 2004, du Registre national des délinquants sexuels (projet de loi C-16).

Ces nouvelles formes de criminalité constituent une préoccupation importante pour la Sûreté du Québec comme pour l'ensemble des forces de l'ordre partout dans le monde. Elles sont d'ailleurs souvent interreliées, ce qui les rend difficiles à détecter et à combattre.

En raison des impératifs de la sécurité nationale et internationale et de la complexification de la criminalité, les services policiers ont dû adapter leurs méthodes et leurs techniques de renseignement et d'enquêtes face aux stratégies criminelles, notamment celles du crime organisé et du terrorisme. Pour la Sûreté du Québec, le partenariat entre les différentes organisations policières constitue désormais un élément stratégique indispensable à une lutte efficace contre la grande criminalité.

LES ACTEURS DE LA SÉCURITÉ

- *La concertation sur le travail policier entre les différents acteurs responsables de la sécurité est de plus en plus importante.*

Les entreprises de sécurité privée connaissent une croissance phénoménale à l'échelle planétaire. Cette tendance, déjà présente depuis quelques années, a pris un nouvel essor à la suite des attentats terroristes du 11 septembre 2001. Au Québec, le chiffre d'affaires de cette industrie a triplé en 20 ans et, en excluant les services de sécurité internes des entreprises, on l'évalue aujourd'hui à 1,5 milliard de dollars. L'industrie de la sécurité privée emploie quelque 30 000 personnes qui sont pour la plupart des agents de sécurité et d'investigation. Ces agents s'ajoutent aux personnes qui œuvrent déjà dans le domaine de la sécurité.

La mise en commun des efforts, des ressources et des expertises diversifiées est nécessaire à la mise en œuvre de solutions en matière de sécurité publique.

Bien que l'on constate le recours croissant à des mesures de sécurité personnelles, les plus gros demandeurs de sécurité privée sont les organisations parmi lesquelles se trouvent non seulement les entreprises privées mais également les entreprises publiques et parapubliques ainsi que les municipalités. Les créneaux de la prévention des crimes contre les entreprises et de la protection des systèmes informatiques sont de plus en plus importants. Le projet de loi 88, adopté en juin 2006, vise à assurer l'encadrement des activités des entreprises de sécurité privée.

En plus de ces entreprises, d'autres acteurs sont associés à l'offre de services de sécurité. Les autres organisations policières, certains organismes gouvernementaux provincial et fédéral sont autant de partenaires avec qui des stratégies de prévention et d'intervention sont mises de l'avant pour assurer la sécurité des citoyens du Québec. L'établissement de ces partenariats a pour but d'utiliser efficacement les ressources financières et humaines dans un effort commun de lutte contre la criminalité.

Les citoyens constituent également des acteurs très importants de la sécurité. Leur implication dans la récolte d'informations relativement à des méfaits ou à des actes criminels est précieuse, tant pour les organisations publiques que pour les organisations privées de sécurité. L'apport potentiel des citoyens doit être considéré dans les stratégies d'amélioration de la sécurité dans les milieux de vie.

L'implication des citoyens et des collectivités doit être favorisée pour le maintien de la sécurité dans les milieux de vie.

LE SERVICE AUX CITOYENS ET LA GESTION DE LA PERFORMANCE

- *Les organisations publiques sont à la recherche constante d'une offre de services de qualité et d'une performance optimale.*

Depuis quelques années, la culture de gestion de l'administration publique change afin de répondre à de nouveaux impératifs d'efficacité et d'efficacités. Au Québec, les approches de services aux citoyens et de gestion de la performance développées à l'origine par le secteur privé ont été reprises dans la *Loi sur l'administration publique* et se trouvent au cœur des principes de gestion des organisations publiques.

La qualité des services aux citoyens et la gestion de la performance s'inscrivent dans un objectif d'assainissement des finances publiques. Il s'agit là de l'un des grands défis du gouvernement québécois qui vise, ultimement, à garantir des services de qualité tout en assurant une utilisation efficiente des ressources. Ces deux principes doivent également contribuer à restaurer la confiance des citoyens envers les institutions publiques de tous les paliers de gouvernement.

L'amélioration de la performance institutionnelle doit devenir une préoccupation constante pour toute organisation publique.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En plus de la *Loi sur l'administration publique*, la *Loi sur le développement durable*, adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale en avril 2006, doit être respectée par chaque ministère, organisme et entreprise de l'administration publique québécoise.

Tel que la loi le stipule, le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui comporte trois grands objectifs :

- maintenir l'intégrité de l'environnement;
- assurer l'équité sociale;
- viser l'efficacité économique.

Ces trois objectifs guident 16 principes adoptés en vertu de la *Loi sur le développement durable*.

Le développement durable se retrouve maintenant au centre de nombreux enjeux d'importance non seulement au Québec et au Canada mais aussi à l'échelle de la planète.

La mise en œuvre de principes de développement durable fera partie, à court terme, des obligations de gestion des organisations publiques.

PARTIE 3 LES ENJEUX, ORIENTATIONS, AXES D'INTERVENTION, OBJECTIFS, CIBLES ET INDICATEURS

La Sûreté du Québec retient de l'analyse de son environnement externe trois grands enjeux pour le présent plan stratégique :

- 1) le positionnement dans un environnement en évolution;
- 2) la centralisation des actions policières sur les principales préoccupations de sécurité publique;
- 3) l'amélioration institutionnelle dans un contexte de modernisation de l'État.

Elle s'est également fixé 13 objectifs stratégiques à atteindre, répartis en trois orientations stratégiques. Chacun des objectifs est accompagné de cibles à atteindre progressivement. Certaines d'entre elles seront atteintes avant la fin du plan stratégique alors que d'autres le seront au 31 mars 2012. Ces cibles viennent soutenir les indicateurs qui ont été identifiés pour mesurer l'atteinte des objectifs stratégiques et seront graduellement mises à jour, au fil des cinq années, afin d'être chiffrées.

Il est important de préciser que des cibles annuelles seront fixées pour chacun des objectifs du plan d'action annuel, lequel fera l'objet d'une reddition de comptes dans notre rapport annuel de gestion. Ce rapport est disponible sur notre site Internet à l'adresse suivante : www.surete.qc.ca

PREMIER ENJEU

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 et être proactive et innovatrice afin de garantir la sécurité actuelle des citoyens et celle des générations futures.

ORIENTATION 1

OFFRIR DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DE LA POPULATION ET À L'ÉVOLUTION DES PHÉNOMÈNES ET DES TENDANCES DE LA SOCIÉTÉ

En réponse au premier enjeu, la Sûreté du Québec souhaite poursuivre l'adaptation de son offre de services en sécurité publique en fonction des priorités des citoyens, des élus et de l'État et au gré des préoccupations sociales.

AXE D'INTERVENTION

Implication des citoyens et des partenaires

OBJECTIFS STRATÉGIQUES :

- 1.1 *Impliquer les citoyens et la collectivité dans le maintien de la sécurité dans leur milieu de vie;*
- 1.2 *Accroître nos partenariats dans la recherche et la mise en œuvre de solutions en matière de sécurité publique.*

AXE D'INTERVENTION

Considération des particularités des régions et des ressources

OBJECTIFS STRATÉGIQUES :

- 1.3 *S'assurer que les projets institutionnels soient adaptés aux réalités locales et régionales;*
- 1.4 *Mettre en œuvre des principes de développement durable.*

AXE D'INTERVENTION

Implication des citoyens et des partenaires

Pour réaliser efficacement ses mandats de sécurité publique, la Sûreté du Québec doit miser sur l'appui des autres acteurs du milieu de la sécurité publique, de ses principaux partenaires ainsi que sur la participation active des citoyens au maintien de la sécurité de leur milieu de vie.

OBJECTIF 1.1

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

La Sûreté du Québec compte sur la collaboration des citoyens pour l'aider à remplir sa mission de sécurité publique. La participation du citoyen au maintien de la sécurité dans son milieu de vie est importante. La Sûreté du Québec mise sur l'information et la prévention du crime de même que sur le rapprochement avec les clientèles pour susciter cet engagement de la part des citoyens.

CIBLES 2012	INDICATEURS
Augmenter le nombre d'activités dans lesquelles les citoyens ou les regroupements de citoyens peuvent s'impliquer.	Nombre d'activités dans lesquelles se sont impliqués les citoyens ou les regroupements de citoyens.
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.	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.

OBJECTIF 1.2

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

Les problématiques en matière 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 en matière de sécurité publique, la Sûreté du Québec veut davantage mettre en commun les efforts, les ressources et les expertises diversifiées par l'établissement de partenariats au niveau local, régional, national et international.

CIBLE 2012	INDICATEUR
Démontrer la plus-value du partenariat dans la mise en œuvre de solutions à des problématiques de sécurité publique.	Nombre de solutions mises en œuvre à l'aide du partenariat dans des problématiques de sécurité publique.

AXE D'INTERVENTION

Considération des particularités des régions et des ressources

L'adaptation de l'offre de services de la Sûreté du Québec passe inévitablement par la considération des particularités de chacune des régions qu'elle dessert. À plus grande échelle, elle souhaite de plus en plus prendre en compte les dimensions environnementale, sociale et économique dans ses domaines d'intervention.

OBJECTIF 1.3

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

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

CIBLES 2012	INDICATEURS
S'assurer que les projets institutionnels proposés ont été évalués en fonction des réalités locales et régionales.	Nombre de projets institutionnels ayant été évalués en fonction des réalités locales et régionales.
Démontrer que la mise en œuvre de projets institutionnels prend en compte les réalités locales et régionales.	Nombre de projets institutionnels qui intègrent les réalités locales et régionales.

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 à répondre aux besoins des générations futures en respectant les obligations et les principes prescrits par la *Loi sur le développement durable*. Cette loi a été promulguée pour que le maintien de l'intégrité de l'environnement aille de pair avec l'équité sociale et l'efficacité économique. En ce sens, la Sûreté du Québec entend utiliser ses ressources de façon responsable et répondre aux principes du développement durable lors de ses activités.

CIBLES 2012	INDICATEURS
Cibler les principes de développement durable à mettre de l'avant dans le cadre de nos activités.	Description des principes de développement durable ciblés par la Sûreté.
Sensibiliser 100 % des membres du personnel aux principes de développement durable.	Pourcentage des membres du personnel sensibilisés aux principes de développement durable.
Augmenter le nombre d'actions réalisées en conformité avec les principes de développement durable.	Nombre d'actions réalisées en conformité avec les principes du développement durable.

DEUXIÈME ENJEU

LA CENTRALISATION DES ACTIONS POLIÉRIÈRES 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 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.

ORIENTATION 2

RENFORCER LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ DE LA POPULATION

En réponse au deuxième enjeu, la Sûreté du Québec entend démontrer que la réalisation des mandats qui lui sont confiés en sécurité publique mène à des résultats concrets et à des effets directs sur le sentiment de sécurité de la population.

AXE D'INTERVENTION

Contribution à la sécurité de la collectivité

OBJECTIFS STRATÉGIQUES :

- 2.1 *Maximiser notre visibilité, principalement dans les municipalités régionales de comté (MRC) et les territoires équivalant à une MRC;*
- 2.2 *Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens et renforcer leur lien de confiance;*
- 2.3 *Contribuer au maintien de l'intégrité et de la sécurité des institutions étatiques et de leurs représentants;*
- 2.4 *Rehausser le degré de sécurité des citoyens dans leur milieu de vie;*
- 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;*
- 2.6 *Améliorer, de concert avec nos partenaires, la sécurité des usagers sur les réseaux de transport.*

AXE D'INTERVENTION

Contribution à la sécurité de la collectivité

En remplissant les mandats qui lui sont confiés, la Sûreté du Québec contribue à ce que la population se sente en sécurité dans son milieu de vie, sur les routes du Québec ainsi que sur l'ensemble du territoire québécois.

OBJECTIF 2.1

Maximiser notre visibilité, principalement dans les municipalités régionales de comté (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 notion de visibilité est souvent associée à des éléments plus évidents de l'activité policière tels que la patrouille, par exemple. Or, la visibilité d'une organisation policière, facteur contributif au renforcement du sentiment de sécurité, ne peut se limiter qu'au déploiement plus stratégique de tels éléments. La Sûreté du Québec souhaite donc démontrer aux citoyens qu'elle est bien présente au cœur de la communauté, autrement que dans ses activités les plus « visibles ».

CIBLES 2012	INDICATEURS
Mettre en œuvre annuellement des projets institutionnels qui visent à maximiser notre visibilité dans les milieux de vie.	Nombre de projets institutionnels mis en œuvre qui visent à maximiser notre visibilité dans les milieux de vie.
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.	Pourcentage de citoyens qui affirment que nous sommes visibles dans les municipalités régionales de comté (MRC) et les territoires équivalant à une MRC.

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. Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Sûreté du Québec s'est fixé des critères de qualité que les citoyens sont en droit de voir respectés. Une évaluation régulière de la satisfaction de la clientèle lui permet de juger dans quelle mesure ses engagements ont été atteints et de continuer à s'améliorer.

CIBLES 2012	INDICATEURS
Maintenir annuellement un taux de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services à un niveau supérieur ou égal à 80 %.	Taux de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services.
Évaluer annuellement, par district, le taux de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services.	Taux de satisfaction, par district, des citoyens à l'égard de nos services.
Réduire le nombre de plaintes officielles reçues à l'égard des services que nous rendons.	Nombre de plaintes officielles reçues sur la prestation de nos services.
Diminuer de 10 % le nombre de policiers ayant une plainte retenue en matière déontologique.	Nombre de policiers dont la conduite a été reconnue dérogatoire en matière déontologique.

OBJECTIF 2.3

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

La Sûreté du Québec a pour mandat d'identifier 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 réalisation de ce mandat constitue une contribution majeure au maintien de la sécurité, au bon fonctionnement de nos institutions démocratiques ainsi qu'au respect des droits fondamentaux de la personne. De plus, la Sûreté du Québec joue un rôle déterminant dans la sécurité d'État, qui est une priorité des gouvernements, afin de préserver l'État québécois de toute forme de menace extérieure.

CIBLES 2012	INDICATEURS
Répondre à 100 % des demandes relatives au maintien de l'intégrité et de la sécurité des institutions étatiques et de leurs représentants.	Nombre d'actions entreprises pour maintenir l'intégrité et la sécurité des institutions étatiques et de leurs représentants.
Répondre à 100 % des demandes de coopération avec les ministères et organismes en matière de sécurité d'État.	Nombre de protocoles de coopération avec les ministères et organismes en matière de sécurité d'État.

OBJECTIF 2.4

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

La Sûreté du Québec souhaite assurer un milieu de vie sécuritaire à l'ensemble des citoyens. L'insécurité vécue par les citoyens résulte à la fois des incivilités qui se manifestent dans leur milieu et des méfaits commis par des individus qui s'adonnent à une criminalité dite plus locale ou régionale. Ces actes affectent directement les règles de vie en société et touchent plusieurs clientèles. Les services généraux de première ligne, tels que la patrouille et l'enquête, de même que toute autre intervention policière quotidienne contribuent à rehausser le sentiment de sécurité de la population.

CIBLES 2012	INDICATEURS
Augmenter le pourcentage de citoyens qui affirment se sentir en sécurité dans leur milieu de vie à un niveau supérieur à 80 %.	Pourcentage de citoyens qui affirment se sentir en sécurité dans leur milieu de vie.
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.	Taux de criminalité, sur le territoire que nous desservons, contre la personne et contre la propriété par 1000 habitants.

OBJECTIF 2.5

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

La lutte que livrent les organisations policières contre le crime évolue en fonction des phénomènes et des tendances. Bien qu'il soit important d'être proactif pour contrer les phénomènes criminels en émergence, la Sûreté du Québec souhaite 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 2012	INDICATEURS
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.	Nombre d'activités criminelles, que nous identifions comme prioritaires dans la lutte contre le crime, qui répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions.
S'assurer que les actions que nous mettons 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.	Nombre d'actions que nous mettons 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.

OBJECTIF 2.6

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

La Sûreté du Québec a pour mandat d'assurer la surveillance et le contrôle de la circulation routière auprès de l'ensemble des usagers qui circulent sur les réseaux routier et autoroutier de même que dans les sentiers récréotouristiques du territoire québécois. Le bilan routier, qui fait état d'une augmentation constante du nombre de victimes, préoccupe grandement le gouvernement et plusieurs partenaires de la sécurité qui ont décidé d'unir leurs efforts pour diminuer le nombre de victimes sur les routes au cours des prochaines années, plus particulièrement durant l'année 2007 décrétée « Année de la sécurité routière au Québec ».

CIBLES 2012	INDICATEURS
Augmenter le pourcentage des usagers qui affirment se sentir en sécurité sur les réseaux de transport.	Pourcentage des usagers qui affirment se sentir en sécurité sur les réseaux de transport.
Diminuer le nombre de collisions avec dommages corporels sur l'ensemble des réseaux de transport.	Nombre de collisions avec dommages corporels survenues sur l'ensemble des réseaux de transport, classées selon la gravité et la cause.

TROISIÈME ENJEU

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.

ORIENTATION 3

AMÉLIORER, DE FAÇON CONTINUE, LA PERFORMANCE INSTITUTIONNELLE ET LA QUALITÉ DES SERVICES

En réponse au troisième enjeu, 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 STRATÉGIQUE :

- 3.1 *Consolider notre prestation de services sur l'ensemble du territoire québécois;*

AXE D'INTERVENTION

Optimisation des ressources et des processus

OBJECTIFS STRATÉGIQUES :

- 3.2 *Disposer des compétences et des ressources nécessaires à la réalisation de nos mandats;*
- 3.3 *Implanter une approche d'amélioration continue de notre performance institutionnelle.*

AXE D'INTERVENTION :

Consolidation de l'offre de services

Afin de répondre aux besoins de ses différentes clientèles et de maintenir des conditions optimales de sécurité publique au Québec, la Sûreté du Québec doit offrir des services généraux, spécialisés et nationaux de qualité.

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*, la Sûreté du Québec entend également assurer une prestation de services policiers de qualité aux 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.

CIBLES 2012	INDICATEURS
Renouveler les ententes de services auprès des MRC et des territoires équivalant à une MRC qui ont été desservis au cours des dernières années.	Nombre d'ententes de services signées avec les MRC et les territoires équivalant à une MRC.
Assurer une prestation de services auprès d'autres organisations.	Nombre de protocoles d'entente de prestation de services signés auprès d'autres organisations.
Évaluer le taux de satisfaction d'une clientèle, autre que le citoyen, visée par notre prestation de services.	Taux de satisfaction d'une clientèle, autre que le citoyen, visée par notre prestation de services.

AXE D'INTERVENTION

Optimisation des ressources et des processus

À la Sûreté du Québec, l'amélioration de la performance passe par une gestion efficace de l'ensemble des ressources, par une analyse de l'efficacité des processus de travail en vigueur et par une évaluation des pratiques de gestion courantes.

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 ses sphères d'activité afin de remplir efficacement les mandats de sécurité publique qui lui sont dévolus. Leur réalisation ne peut se faire sans l'apport de ses quelque 7 000 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.

CIBLES 2012	INDICATEURS
Diminuer le délai de remplacement à des fonctions spécifiques.	Délai de remplacement à des fonctions spécifiques.
Mettre continuellement en œuvre des moyens pour assurer le transfert de compétences et d'expertise.	Nombre de moyens mis en place pour assurer le transfert de compétences et d'expertise.
Répondre aux besoins de formation nécessaires à la réalisation de nos mandats.	Nombre de personnes ayant reçu une formation, par catégorie d'activités (gendarmerie, enquêtes, mesures d'urgence, services de soutien).

OBJECTIF 3.3

Implanter une approche d'amélioration continue de notre performance institutionnelle

Face aux 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 par la mise en place de différents projets d'amélioration de la qualité au sein de l'organisation, et ce, en respectant une approche de gestion rigoureuse.

CIBLES 2012	INDICATEURS
S'assurer que 100 % de nos unités ont implanté l'approche d'amélioration continue des services.	Nombre de nos unités en processus d'implantation de l'approche d'amélioration continue des services. Taux d'avancement du projet.
S'assurer que nos unités mettent continuellement en œuvre des plans d'amélioration.	Nombre de nos unités ayant mis en œuvre un plan d'amélioration.



SERVICE INTÉGRITÉ JUSTICE