

2008 - 2009



2008 - 2009

MESSAGE DU MINISTRE

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Sûreté du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2009.

Veillez agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Sécurité publique et leader parlementaire du gouvernement,

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Jacques P. Dupuis
Québec, septembre 2009

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Sécurité publique et leader parlementaire du gouvernement
Ministère de la Sécurité publique
2525, boulevard Laurier, 5^e étage
Sainte-Foy (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous sou mets le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Sûreté du Québec. Ce rapport rend compte de la deuxième année de réalisation du *Plan stratégique 2007-2012*, résolument axé sur la qualité de notre prestation de services, le renforcement du sentiment de sécurité des citoyens et le développement de partenariats multisectoriels. À cet effet, je tiens à souligner l'implication des citoyens, des élus ainsi que des autres organisations de sécurité publique dans l'amélioration de la sécurité de la collectivité. C'est ensemble, comme partenaires engagés dans la sécurité et le bien-être des citoyens, que nous pouvons le mieux réaliser notre mission.

Tout au long de l'année, nos actions ont été guidées par la performance, l'efficacité, la cohérence et la prise de décisions responsable. Ces principes sont inscrits dans les axes d'intervention et rassemblent les employés de la Sûreté du Québec autour d'une vision commune qui guide leurs efforts quotidiens.

En somme, ce rapport met en lumière le fruit des efforts des employés policiers et civils dans la poursuite des objectifs du *Plan stratégique 2007-2012* de la Sûreté. Vous y trouverez également des informations sur l'utilisation de nos ressources et la réalisation de certaines activités opérationnelles.

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

Le directeur général,

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Richard Deschesnes
Montréal, septembre 2009

DÉCLARATION DES MEMBRES DE L'ÉTAT-MAJOR ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Durant toute l'année 2008-2009, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01), la Sûreté du Québec a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle interne de manière à atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2007-2012* et à assurer l'exactitude de l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion.

À notre connaissance et à la suite d'un mandat d'examen portant sur les données stratégiques non financières et du dépôt du rapport de validation préparé par la Direction de l'audit et de l'évaluation de la Sûreté du Québec, nous attestons que le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* :

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

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

Les membres de l'état-major,

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Richard Deschesnes
Directeur général

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Jean Audette
Directeur général adjoint,
Surveillance du territoire

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Steven Chabot
Directeur général adjoint,
Enquêtes criminelles

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Régis Falardeau
Directeur général adjoint,
Administration

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

François Charpentier
Directeur général adjoint,
Affaires institutionnelles

Montréal, septembre 2009

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT ET DE L'ÉVALUATION

Monsieur le Directeur général,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus au *Rapport annuel de gestion (RAG) 2008-2009* de la Sûreté du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2009.

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 internes (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 2008-2009* de la Sûreté du Québec n'est pas, à tous égards, importante, plausible et cohérente.

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

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Daniel Cauchy
Montréal, septembre 2009



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 cibles 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 et commenté.

D'autres résultats, se rapportant plus spécifiquement aux activités des postes, sont disponibles sur le site Internet de la Sûreté.

TABLE DES MATIÈRES

Section 1 : Présentation de la Sûreté du Québec

1.1 Profil institutionnel	11
1.2 Structure de la Sûreté du Québec	14
1.3 Contexte et enjeux	17
1.4 Faits saillants	20

Section 2 : Présentation des résultats pour l'année 2008-2009

2.1 Réalisations relatives à la Déclaration de services aux citoyens	21
Mesure de la satisfaction de la clientèle	21
Besoins des citoyens en matière de services policiers	24
Plan d'action 2009-2010 à l'égard des personnes handicapées	24
2.2 Réalisations relatives au Plan stratégique 2007-2012 et au Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009	25
Orientation 1 – Offrir des services adaptés aux besoins de la population et à l'évolution des phénomènes et des tendances de la société	26
Orientation 2 – Renforcer le sentiment de sécurité de la population	33
Orientation 3 – Améliorer, de façon continue, la performance institutionnelle et la qualité des services	55

Section 3 : Données budgétaires et utilisation des ressources

3.1 Données budgétaires	64
3.2 Ressources humaines	72
3.3 Ressources matérielles	74
3.4 Ressources informationnelles	76

Section 4 : Conformité aux exigences législatives et aux politiques d'application gouvernementale

4.1 Politique linguistique	77
4.2 Programme d'accès à l'égalité	78
4.3 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	79
4.4 Éthique	80
4.5 Déontologie policière	81
4.6 Développement durable	85
4.7 Recommandations du Vérificateur général du Québec	85

Annexes : Liste des annexes

1. Principaux résultats par district en 2008-2009	88
2. Opérations majeures de lutte contre le crime organisé en 2008-2009	89
3. Liste des districts, des postes et des unités de la Sûreté du Québec	92
4. Embauche et représentativité des membres des groupes cibles	95
5. Liste des acronymes	100

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Répartition des répondants qui ont pris contact avec un membre de la Sûreté du Québec	22
Tableau 2 : Répartition des répondants qui ont été interpellés par un membre de la Sûreté du Québec	22
Tableau 3 : Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert	22
Tableau 4 : Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel lors d'une communication avec la Sûreté du Québec	22
Tableau 5 : Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel lors d'une intervention policière	23
Tableau 6 : Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel pour chaque engagement de qualité et selon les critères de service	23
Tableau 7 : Indice de confiance de la population à l'égard de la Sûreté du Québec	24
Tableau 8 : Indice du sentiment de sécurité selon la période de la journée	41
Tableau 9 : Éléments les plus déterminants dans l'altération du sentiment de sécurité	42
Tableau 10 : Nombre de cartes d'appels de service par mode d'intervention pour tous les districts	44
Tableau 11 : Résultats des interventions du programme PIMS	47
Tableau 12 : Résultats globaux du programme Cisaille	47
Tableau 13 : Indice du sentiment de sécurité sur le réseau routier	48
Tableau 14 : Sources d'insécurité des usagers sur le réseau routier	49
Tableau 15 : Sources d'insécurité des usagers sur les sentiers récréotouristiques	49
Tableau 16 : Sources d'insécurité des usagers sur les plans d'eau	50
Tableau 17 : Nombre de collisions survenues sur le réseau routier selon la cause de la collision	51
Tableau 18 : Nombre d'opérations effectuées sur les sentiers hors route et sur les plans d'eau	53
Tableau 19 : Nombre de jours de formation offerts au personnel	61
Tableau 20 : Nombre d'unités stratégiques ayant réalisé une démarche ACSQ	62
Tableau 21 : Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le FSP et le CFD)	64
Tableau 22 : Coût moyen des services spécialisés et nationaux	65
Tableau 23 : Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP)	66
Tableau 24 : Coût moyen des services généraux	67
Tableau 25 : Sommaire des dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (incluant le FSP et le CFD)	67
Tableau 26 : Sommaire des catégories de dépenses	68
Tableau 27 : Dépenses totales et par employé pour la formation et le développement du personnel civil et policier	69
Tableau 28 : Dépenses totales et par employé pour la formation en technologie de l'information	69
Tableau 29 : Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	70

LISTE DES TABLEAUX (SUITE)

Tableau 30 : Dépenses et investissements relatifs aux ressources informationnelles	70
Tableau 31 : Croissance annuelle et pourcentage des dépenses et investissements en matière de ressources informationnelles	71
Tableau 32 : Répartition des postes policiers et civils	72
Tableau 33 : Répartition des postes policiers et civils selon district	72
Tableau 34 : Répartition des postes policiers et civils selon la catégorie d'emploi	73
Tableau 35 : Répartition des postes policiers selon la Grande fonction	73
Tableau 36 : Nombre d'immeubles et de terrains occupés	74
Tableau 37 : Parc de véhicules de la Sûreté du Québec	75
Tableau 38 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	79
Tableau 39 : Nombre d'activités réalisées par le répondant en éthique	80
Tableau 40 : Responsabilité en matière de traitement des plaintes envers un employé	81
Tableau 41 : Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés	82
Tableau 42 : Volume de plaintes en matière d'affaires internes contre un policier par 100 policiers	82
Tableau 43 : Décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec entre 2005-2009	83
Tableau 44 : Description des chefs d'accusation pour lesquels les policiers ont été reconnus coupables	84
Tableau 45 : Nombre d'employés réguliers autorisés en date du 31 mars 2009	95
Tableau 46 : Embauche totale entre le 1 ^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009	95
Tableau 47 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles en 2008-2009	96
Tableau 48 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	96
Tableau 49 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	97
Tableau 50 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	97
Tableau 51 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009	98
Tableau 52 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009	98
Tableau 53 : Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi	98
Tableau 54 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif civil au 31 mars 2009	99
Tableau 55 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2009	99

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Indice de satisfaction globale selon le district	37
Figure 2 : Services offerts par la Sûreté du Québec contribuant le plus au sentiment de sécurité dans le milieu de vie	41
Figure 3 : Perception des citoyens à l'égard de la criminalité au cours des dernières années	43
Figure 4 : Taux de criminalité global par 1 000 habitants	43
Figure 5 : Évolution du nombre de collisions mortelles sur l'ensemble du réseau routier	50
Figure 6 : Évolution du nombre de collisions avec blessés sur l'ensemble du réseau routier	51
Figure 7 : Nombre d'opérations effectuées sur le réseau routier conformément à l' <i>Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière 2006-2010</i>	52
Figure 8 : Répartition des opérations effectuées sur le réseau routier	53
Figure 9 : Indice de satisfaction des élus à l'égard des services de la Sûreté du Québec	57
Figure 10 : Satisfaction des employés de la Sûreté du Québec	58
Figure 11 : Satisfaction des employés des sûretés municipales	58
Figure 12 : Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec	68

1. PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

1.1 PROFIL INSTITUTIONNEL

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 tant à l'échelle locale que régionale, nationale et internationale.

Mission, vision et valeurs

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

Pour l'année qui se termine et les trois à venir, l'ensemble du personnel de la Sûreté, tant civil que policier, se rallie à 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*. Déjà, le nombre et la qualité des résultats atteints par la Sûreté du Québec durant la deuxième année d'application de son plan stratégique démontrent combien elle a été fidèle à sa vision.

La Sûreté du Québec prône les **valeurs** institutionnelles 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 et 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 évoluer 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'institution. En définitive, les citoyens doivent être les premiers bénéficiaires du respect témoigné par tous les membres de la Sûreté pour les valeurs institutionnelles.

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 à sa clientèle 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 géographique du Québec. Les services généraux sont, entre autres :

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

Conformément aux ententes conclues avec les élus municipaux, ces services sont fournis aux citoyens de 87 municipalités régionales de comté (MRC) et territoires équivalant à une MRC¹, totalisant ainsi 1 038 villes, municipalités et territoires répartis sur dix districts. Ces services sont également rendus sur les routes de juridiction provinciale. Un profil complet des districts figure à la section 1.2 intitulée *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 que nous desservons.

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

Les principaux partenaires de la Sûreté du Québec sont :

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

1.2 STRUCTURE DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

La structure de la Sûreté du Québec regroupe la Direction générale et quatre grandes fonctions, à savoir la surveillance du territoire, les enquêtes criminelles, l'administration et les affaires institutionnelles, qui offrent les services nécessaires au fonctionnement d'une institution de son envergure. L'organigramme qui se trouve plus loin dans cette section présente la structure de la Sûreté du Québec au 31 mars 2009.

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 1. Chaque district regroupe un certain nombre de postes de tailles différentes. Certains districts disposent également d'unités et de postes autoroutiers pour assurer la sécurité sur les autoroutes du Québec.

Niveau régional : le district

Chaque district possède un quartier général (QG) qui assure la coordination des activités policières pour l'ensemble des unités de son territoire, que ce soit en matière de surveillance du territoire, d'enquêtes, de sécurité sur les réseaux de transport, de relations avec la communauté ou d'administration.

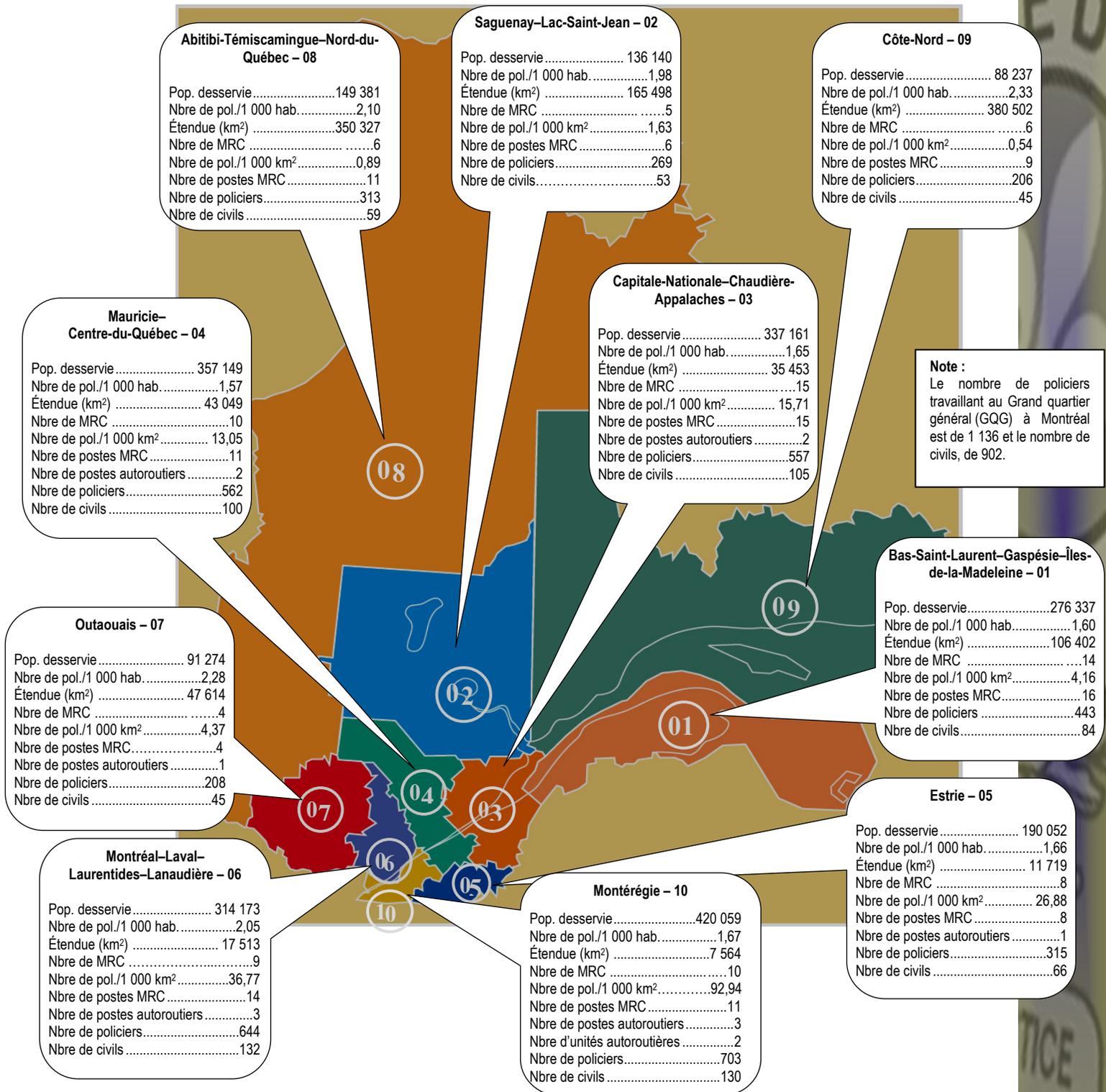
La carte de la page suivante donne une vue d'ensemble des districts : la disposition géographique, le volume de population desservie, le nombre de policiers par 1 000 habitants, l'étendue du territoire, le nombre de MRC, le nombre de policiers par 1 000 kilomètres carrés, le nombre de postes MRC, le nombre de postes autoroutiers, le nombre d'unités autoroutières ainsi que les effectifs.

Niveau national : le Grand quartier général (GQG)

Les services nationaux sont en grande partie regroupés au GQG et au quartier général (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, et 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 institutionnel.

En plus des services nationaux, le GQG de la Sûreté du Québec coordonne les communications, voit au respect des règles régissant le travail et le comportement des employés et effectue des travaux d'audit interne et d'évaluation de programmes.

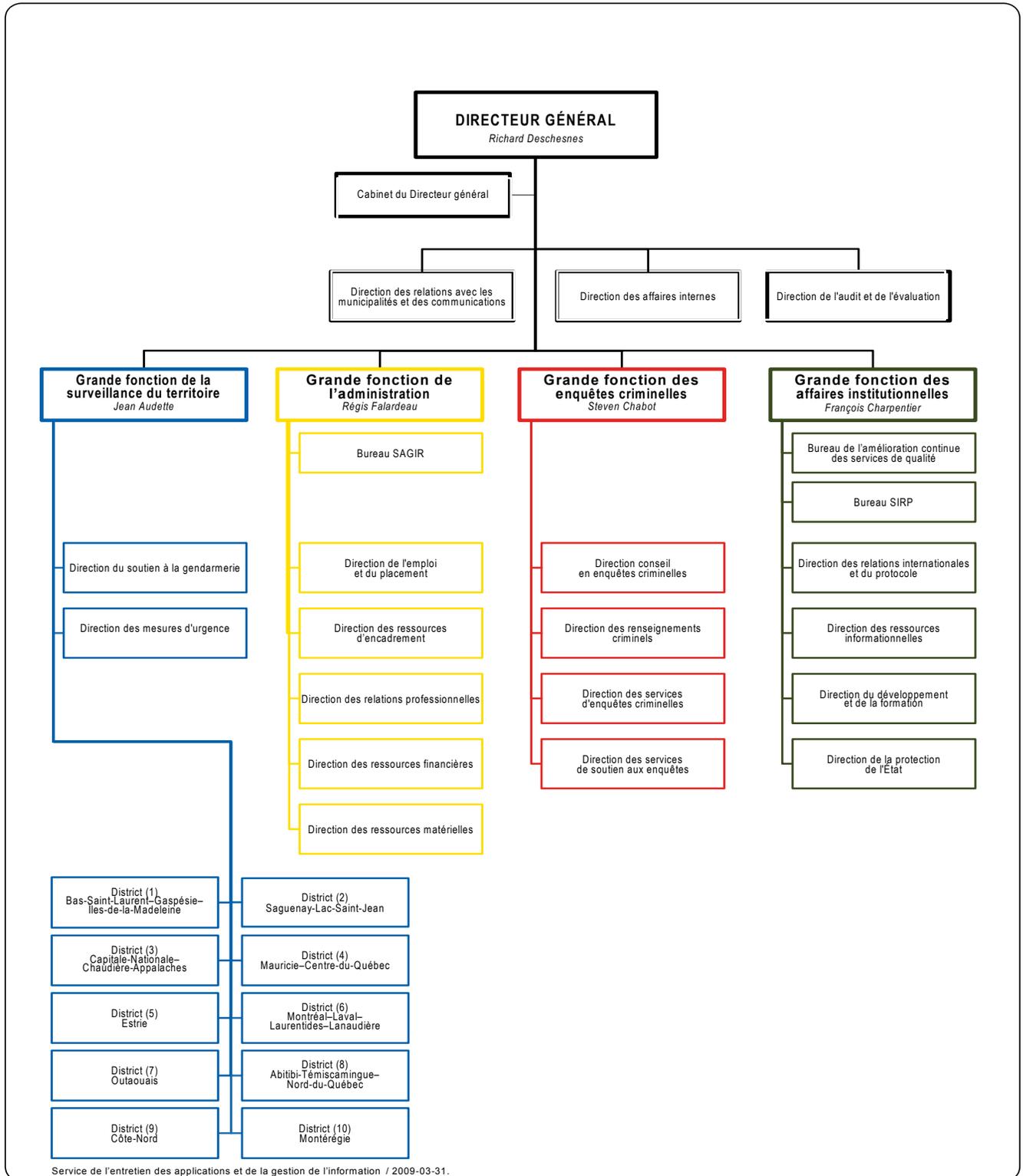
PROFIL DES DISTRICTS AU 31 MARS 2009^{2 3}



² Les données diffèrent du RAG 2007-2008 puisque les sources d'information ont changé. Les données sur la population proviennent du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT). Les données sur l'étendue proviennent du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF). L'étendue exclut les territoires des corps de police municipaux ou autochtones et inclut les territoires aquatiques. Le nombre de MRC inclut les territoires équivalant à une MRC.

³ La population desservie inclut les territoires non organisés, mais exclut les territoires autochtones.

ORGANIGRAMME DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AU 31 MARS 2009



Note : SAGIR est l'acronyme de « Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources » et SIRP, celui de « Système intégré de radiocommunications policières ».

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 très 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 des 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 au Québec en plus de subir un déficit démographique. Il y a en effet plus de gens qui partent que de nouveaux arrivants; une situation qui pourrait perdurer au moins jusqu'en 2026⁴.

Cet état de fait pose des défis aux organisations quant à la disponibilité de la main-d'œuvre, au transfert 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 les vagues d'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 villages⁵. 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, il ressort de l'information obtenue par la Sûreté du Québec, de la part des citoyens et de leurs représentants par l'entremise des CSP, que la population souhaite une plus grande visibilité des services policiers sur leur territoire.

Le développement technologique

Le développement de nouvelles technologies de l'information, dont Internet, 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 routière et hors route dans les municipalités ainsi que la prévention des excès de vitesse et de la conduite avec facultés affaiblies par la drogue et l'alcool sont des préoccupations importantes pour les citoyens de même que la sécurité du transport scolaire et des zones scolaires. De plus, la demande pour améliorer la sécurité routière s'accompagne de pressions en faveur du développement de modes de transport alternatifs à l'automobile et d'une meilleure gestion de la circulation.

⁴ Source : Institut de la Statistique du Québec, *Si la tendance se maintient... Perspectives démographiques, Québec et régions 2001-2051* (2004), pages 15 et 16.

⁵ Source : MAMROT, *La réforme de l'organisation municipale au Québec : bilan et contexte* (2002), page 12.

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.

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

Le développement durable

Le développement durable se trouve maintenant au centre de nombreux enjeux d'importance non seulement au Québec et au Canada, mais aussi à l'échelle de la planète. La mise en œuvre de 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'institution vouée à la sécurité publique depuis 139 ans, la Sûreté du Québec doit être proactive et innovatrice afin de garantir la sécurité actuelle des citoyens et celle des générations futures.

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

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

Afin d'assurer la sécurité de la population sur son territoire, la Sûreté du Québec doit employer toutes 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 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 institution performante. La réponse aux besoins de nos clientèles, la planification de la main-d'œuvre et la consolidation de l'expertise dans un contexte de diminution des effectifs 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 de l'année 2008-2009, la Sûreté s'est donné des moyens pour évaluer la satisfaction de ses clientèles et faire un suivi des effets de ses interventions.

Satisfaction de la clientèle et prestation de services :

- ▶ Pour l'année 2008-2009, l'indice de satisfaction globale des citoyens se situe à 7,9 sur 10. Ce résultat est intéressant étant donné que l'échantillon de ce sondage est principalement constitué de citoyens interceptés par un policier (le détail de cette information se trouve à la section 2.2, sous l'objectif 2.2).
- ▶ Afin de mesurer la satisfaction des élus municipaux à l'égard de la qualité de ses services, la Sûreté a fait appel à une firme spécialisée pour qu'elle fasse un sondage. Les résultats révèlent, entre autres, que l'indice de satisfaction des élus membres des CSP est de 7,9 sur 10 (le détail se trouve à la section 2.2, sous l'objectif 3.1).
- ▶ En 2008-2009, la Sûreté a renouvelé 11 ententes de service auprès des MRC et des territoires équivalant (le détail se trouve à la section 2.2, sous l'objectif 3.1).

Sentiment de sécurité :

- ▶ L'indice du sentiment de sécurité des citoyens se situe à 8,4 sur 10, une augmentation comparativement à l'année dernière alors qu'il était de 7,6 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 2.2, sous l'objectif 2.4).
- ▶ Le niveau de confiance de la population à l'égard de la Sûreté se situe quant à lui à 7,57 sur 10 (le détail se trouve à la section 2.1, dans le tableau 7).
- ▶ En travaillant de concert avec ses partenaires et conformément à son *Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière*, la Sûreté a contribué à l'amélioration du bilan routier. Une tendance qui s'est poursuivie au cours des trois dernières années. De plus, l'indice du sentiment de sécurité sur les réseaux de transport est passé de 7,0 à 7,3 sur 10 (le détail se trouve à la section 2.2, sous l'objectif 2.6).

2. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2008-2009

2.1 RÉALISATIONS RELATIVES À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

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

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

Au cours de l'année 2008-2009, la Sûreté du Québec a eu recours à la firme privée *Jolicoeur et associés* pour réaliser les deux sondages suivants :

- ▶ Premier sondage : la mesure de la satisfaction du citoyen à l'égard de son dernier contact avec un membre de la Sûreté du Québec et son niveau de confiance envers l'institution⁶.
- ▶ Deuxième sondage : la mesure du sentiment de sécurité des citoyens demeurant sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec et l'identification des déterminants qui affectent ce sentiment⁷.

Mesure de la satisfaction de la clientèle

La présente section porte sur les résultats du premier sondage qui traite de la satisfaction des citoyens. Ce sondage visait, d'une part, à établir dans quelle mesure les engagements de qualité énoncés dans la DSC (un service accessible, rapide, courtois, attentif et professionnel) ont été tenus. D'autre part, le sondage portait sur certains énoncés concernant le niveau de confiance des citoyens à l'égard de la Sûreté du Québec. Les entrevues ont été réalisées par téléphone du 9 février au 8 avril 2009 auprès de 2 351 personnes.

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

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

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

Les tableaux suivants présentent le motif de la communication ou de l'intervention policière de façon plus détaillée.

⁶ D'autres résultats sont présentés à la section 2.2, sous l'objectif 2.2.

⁷ Les résultats de la mesure du sentiment de sécurité des citoyens ne figurent pas dans la présente section; ils se trouvent à la section 2.2, sous les objectifs 2.4 et 2.6.

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

MOTIF DE LA COMMUNICATION	COMMUNICATION N = 1 430
UNE DEMANDE D'INTERVENTION : VOL, AGRESSION, MENACES, ETC.	42 %
UN SIGNALEMENT OU UNE PLAINTÉ : DÉCLENCHÉMENT D'UN SYSTÈME D'ALARME, PROBLÈME DE VOISINAGE, CONFLIT FAMILIAL, VANDALISME, ETC.	23 %
UNE DEMANDE DE SERVICE OU DE RENSEIGNEMENT	19 %
UNE DEMANDE D'ASSISTANCE : SANTÉ, SÉCURITÉ, FUGUE, DISPARITION, ETC.	16 %

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

MOTIF DE L'INTERVENTION POLICIÈRE	INTERVENTION POLICIÈRE N = 921
UNE INFRACTION OU UNE VÉRIFICATION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE (ROUTE, PLAN D'EAU, SENTIER RÉCRÉOTOURISTIQUE)	77 %
UNE ENQUÊTE, UNE ASSIGNATION OU UN SUIVI DE DOSSIER	10 %
UNE AUTRE RAISON	13 %

Concernant la catégorie des répondants interpellés par la Sûreté du Québec, 54 % affirment ne pas avoir été informés de l'évolution de leur dossier. Cependant, près de la moitié de ceux-ci (48 %) estiment que leur dossier ne nécessitait pas de suivi.

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

Le tableau suivant (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 offert⁸

INDICATEUR	RÉSULTAT 2008-2009	CIBLE 2008-2009	RÉSULTAT 2007-2008
INDICE DE SATISFACTION GLOBALE	7,93	8,0	8,04

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 Québec⁹

INDICATEUR	RÉSULTAT 2008-2009	CIBLE 2008-2009	RÉSULTAT 2007-2008 ¹⁰
INDICE DE SATISFACTION GLOBALE	8,33	8,0	8,24

⁸ Le détail de cet indice se trouve à la section 2.2, sous l'objectif 2.2.

⁹ Tous les moyens de communication ont été inclus dans l'indice.

¹⁰ Le résultat 2007-2008 inclut tous les moyens de communication même si le titre du tableau dans le RAG 2007-2008 mentionne seulement la prestation de services par téléphone.

Le moyen le plus utilisé pour contacter la Sûreté du Québec est le téléphone. De plus, on observe que les moyens varient selon le motif de la communication. En effet, 90 % des communications par téléphone concernent une demande d'intervention (pour vol, agression, menaces, etc.) et 30 % des communications en personne qui ont lieu dans un poste de la Sûreté concernent une demande de service ou de renseignement.

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

INDICATEUR	RÉSULTAT 2008-2009	CIBLE 2008-2009	RÉSULTAT 2007-2008 ¹¹
INDICE DE SATISFACTION GLOBALE	7,38	ND	7,55

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	RÉSULTAT 2008-2009	RÉSULTAT 2007-2008
SERVICE ACCESSIBLE ET RAPIDE	Accessibilité	8,96	8,81 ¹²
	Rapidité et empressement	8,38	8,34
SERVICE COURTOIS ET ATTENTIF	Simplicité et clarté	8,85	8,86
	Respect et courtoisie	9,05	9,18
	Écoute et attention personnalisées	8,46	8,54
	Traitement juste et équitable	8,87	9,03
SERVICE PROFESSIONNEL	Fiabilité	8,58	8,64
	Confidentialité	8,84	8,99
	Suivi des dossiers	8,06 ¹³	6,40

Les critères de service les plus satisfaisants sont : « le respect et la courtoisie » (9,05), « l'accessibilité » (8,96) ainsi que « le traitement juste et équitable » (8,87).

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 », qui représente les bénéfices de l'intervention policière, les citoyens donnent la note moyenne de 7,23 sur 10, légèrement plus élevée que la note de 7,15 obtenue en 2007-2008. De plus, les répondants interpellés par un policier de la Sûreté du Québec sont « plutôt d'accord » avec l'affirmation suivante : « Dans l'ensemble, l'intervention du policier m'a permis de mieux comprendre les raisons des interventions de la Sûreté du Québec », lui accordant la note moyenne de 6,83, légèrement inférieure à la note de 6,98 de 2007-2008. Ces résultats s'expliquent si on tient compte du fait que 75 % des citoyens interpellés l'ont été pour une infraction ou une vérification concernant la sécurité routière.

¹¹ Le résultat de 2007-2008 correspond à une intervention policière même si le titre du tableau dans le RAG 2007-2008 mentionnait seulement la prestation de services en personne.

¹² Le résultat de 2007-2008 inclut tous les moyens de communication même si le titre du tableau dans le RAG 2007-2008 mentionnait seulement la prestation de services par téléphone.

¹³ Ce résultat ne comprend que la catégorie des répondants qui ont pris contact avec un membre de la Sûreté du Québec.

Indice de confiance

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

INDICATEUR	RÉSULTAT 2008-2009	CIBLE 2008-2009	RÉSULTAT 2007-2008
INDICE DE CONFIANCE	7,57 ¹⁴	ND	7,88

La note moyenne pour la confiance envers la Sûreté du Québec est de 7,57. Selon les critères, la note oscille entre 7,17 et 7,85. La confiance est plus élevée chez les personnes ayant contacté la Sûreté (7,81 sur 10) que chez les personnes interpellées par celle-ci (7,34 sur 10).

Besoins des citoyens en matière de services policiers

Depuis quelques 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 résidents et des élus municipaux et qui tiennent compte de la spécificité de chaque MRC. C'est ainsi que la Sûreté travaille de concert avec chaque CSP et divers intervenants locaux et régionaux pour assurer aux citoyens un milieu de vie sécuritaire.

Les membres du CSP représentent les citoyens et, par le fait même, traduisent leurs besoins et leurs préoccupations. Ils déterminent 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 (PARL), un outil de gestion utilisé par les postes et les districts de la Sûreté.

Plan d'action 2009-2010 à l'égard des personnes handicapées

Donnant suite à l'engagement pris dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*, la Sûreté du Québec a rendu public son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées, tel qu'approuvé par l'état-major le 17 mars 2009. Conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1), un coordonnateur du plan d'action et des services aux personnes handicapées a été désigné. Cette personne présidera également un comité permanent regroupant les représentants des différentes unités concernées.

Le Plan d'action 2009-2010 à l'égard des personnes handicapées 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 comprend cinq axes d'action :

1. l'accessibilité des lieux;
2. l'accessibilité des services;
3. l'accès à l'information;
4. l'accès à l'emploi;
5. la réalisation et le suivi du plan d'action.

Ce plan innove notamment par la mise en place d'un mécanisme de communication et d'interaction de la Sûreté avec ses employés, ses clients et l'ensemble des citoyens afin de recueillir leurs commentaires, suggestions ou critiques relativement à l'intégration des personnes handicapées. Les mesures du plan d'action s'inscrivent dans le processus d'amélioration continue des services de l'institution.

¹⁴ Indice incluant deux énoncés de plus dans le sondage 2008-2009 versus celui de 2007-2008.

2.2 RÉALISATIONS RELATIVES AU PLAN STRATÉGIQUE 2007-2012 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2008-2009¹⁵

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 seront graduellement mises à jour et chiffrées au cours des prochaines années dans le but de dégager des tendances. La présente section fait état de la performance de la Sûreté du Québec pour l'année 2008-2009 relativement aux objectifs prévus dans le *Plan stratégique 2007-2012*.

¹⁵ Le plan annuel de gestion des dépenses de la Sûreté du Québec est transmis chaque année au ministère de la Sécurité publique 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

La Sûreté du Québec souhaite poursuivre l'adaptation de son offre de services en sécurité publique en fonction des priorités des citoyens, de leurs 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.

<i>Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)</i>	<i>annuelle</i>	<i>Résultats</i>		<i>État de réalisation de la cible annuelle</i>
		<i>2008-2009</i>	<i>2007-2008</i>	
Augmenter le nombre d'activités dans lesquelles les citoyens ou les regroupements de citoyens peuvent s'impliquer	Aucune	Aucun	Aucun	<input type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Augmenter de 10 % le taux d'appels provenant des citoyens ¹⁶ à la Centrale d'information criminelle (par rapport au résultat 2006-2007 de 48 %)	Augmenter de 2 % le taux d'appels provenant des citoyens à la Centrale d'information criminelle	Taux d'appels provenant des citoyens : 80 % (↑ 32 % par rapport à la cible stratégique)	Taux d'appels provenant des citoyens : 84 % (↑ 36 % par rapport à la cible stratégique)	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Augmenter de 5 % ¹⁷ le taux de dossiers qui ont été ouverts à la suite d'un signalement à Info-Crime ¹⁸ (par rapport au résultat 2006-2007 de 17 %)	Augmenter de 1 % le taux de dossiers qui ont été ouverts à la suite d'un signalement à Info-Crime	Taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement : 22 % (↑ 5 % par rapport à la cible stratégique)	Taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement : 21 % (↑ 5 % par rapport à la cible stratégique)	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

¹⁶ La formule pour calculer cet indicateur est la suivante : nombre d'appels provenant des citoyens/nombre total d'appels.

¹⁷ Les cibles et les indicateurs diffèrent de ceux présentés dans le *Plan stratégique 2007-2012* de la Sûreté du Québec.

¹⁸ 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

Étant donné le nombre important d'activités impliquant les citoyens dans les postes MRC, il s'est avéré nécessaire d'établir une méthodologie de collecte et de compilation des données qui soit uniforme. Il a donc été convenu qu'en 2009-2010 la Sûreté du Québec dénombrerait les approches stratégiques en résolution de problèmes (ASRP) réalisées dans les différents districts. Cette approche permet d'identifier les problèmes locaux de sécurité publique et de mettre en place des solutions concrètes et durables de concert avec la population. L'ASRP est donc une façon d'associer les partenaires d'une MRC et les policiers à l'amélioration de la qualité de vie, chacun y contribuant dans la mesure de ses compétences, de ses capacités et de ses ressources.

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

Principale porte d'entrée de l'information criminelle pour la Sûreté, la CIC encourage les citoyens et la collectivité à contribuer au maintien de la sécurité dans leur milieu de vie. La CIC fonctionne 24 heures par jour, sept jours par semaine. Elle reçoit et traite les appels des citoyens ainsi que les courriels qu'ils envoient à la centrale et sur le site « Les 10 criminels les plus recherchés ». Elle répond aussi aux appels sur les dossiers non résolus qui ont une visibilité médiatique (émissions télévisées comme « Qui a tué? », « Recherché », etc.). Cette année, 80 % des appels provenaient des citoyens, le reste étant le fait, entre autres, de policiers.

Comme la CIC reçoit des appels sur un large éventail de sujets, seules les communications ayant donné lieu à un rapport d'événement sont considérées. Des quelque 9 000 appels reçus cette année, 1 852 ont donné lieu à l'ouverture d'un rapport d'événement, alors que les autres se sont avérés non pertinents pour les besoins des renseignements criminels.

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 de la province qui vise à obtenir des informations des citoyens en leur garantissant l'anonymat. Une prime peut être payée par Info-Crime Québec, si demandée. 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 l'ensemble du territoire en collaboration avec les corps de police municipaux, la police militaire, la police autochtone et divers autres partenaires gouvernementaux et privés¹⁹. C'est pourquoi il est impossible d'isoler les appels relevant de la Sûreté de ceux des autres corps de police.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Depuis sa création en juin 2006, le site « Les 10 criminels les plus recherchés » a reçu la visite de plus de 638 095 visiteurs dont 199 651 en 2008-2009. Au cours de l'année, l'arrestation de quatre criminels qui y apparaissaient a été rendue possible grâce à la collaboration du public et des partenaires du projet.

¹⁹ Le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) gère son propre programme : Info-Crime Montréal.

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 stratégique (2007-2012)	annuelle	Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
		2008-2009	2007-2008	
Démontrer la plus-value du partenariat dans la mise en œuvre de solutions à des problématiques de sécurité publique	Aucune	3 projets pilotes sur la sécurité routière réalisés en partenariat	Aucun	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

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

Dans le domaine de la sécurité routière, les actions de la Sûreté du Québec et de ses partenaires ont eu un effet bénéfique sur le bilan routier des dernières années (voir les résultats liés à l'objectif 2.6). En effet, la Sûreté a pu compter sur différents partenaires dont la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Transports du Québec, le ministère de la Sécurité publique de même que plusieurs services de police au Québec. Concrètement, ces partenariats ont permis de mettre en œuvre divers projets pilotes en sécurité routière, dont l'expérimentation :

- ▶ d'un système de reconnaissance des plaques d'immatriculation (SRPI);
- ▶ de radars photo;
- ▶ de caméras aux feux rouges.

Le grand nombre de partenariats et la variété des secteurs dont ils relèvent complexifient la méthodologie de mesure de leur plus-value. Cependant, une réflexion sur la méthodologie a été amorcée au cours de l'année 2008-2009 et se poursuivra l'an prochain.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Le partenariat représente une plus-value dans la recherche de solutions en matière de sécurité publique. Si la cible stratégique 2007-2012 n'est pas encore atteinte, la Sûreté du Québec a entrepris d'y arriver en inventoriant les partenariats qu'elle a conclus ou reconduits.

On compte au total 885 partenariats créés ou reconduits se rapportant à des préoccupations en lien avec les activités de la Sûreté. Parmi celles-ci, se trouvent la sécurité des réseaux de transport, les problématiques et la prévention jeunesse, la violence conjugale, la prévention du suicide et la santé mentale, la toxicomanie, les pratiques de renseignement criminel, la surveillance électronique ainsi que des problématiques de sécurité publique à l'étranger telles que les opérations internationales de maintien de la paix en Haïti (en moyenne 24 policiers) et en Côte d'Ivoire (2 policiers).

Étant donné que les problématiques propres au domaine récréotouristique représentent une préoccupation sur l'ensemble du territoire desservi par la Sûreté, le recensement de ces partenariats est considéré comme prioritaire en 2008-2009. Ainsi, parmi les 885 partenariats, 111 sont établis avec différents clubs et devraient permettre d'accroître la sécurité des utilisateurs de véhicules récréotouristiques tels que le quad, la motoneige et les embarcations nautiques.

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 87 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, 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.

<i>Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)</i>	<i>Résultats</i>		<i>État de réalisation de la cible annuelle</i>
	<i>annuelle</i>	<i>2008-2009</i>	
S'assurer que les projets institutionnels proposés ont été évalués en fonction des réalités locales et régionales ²⁰			
Démontrer que la mise en œuvre des projets institutionnels prend en compte les réalités locales et régionales	3 projets institutionnels tiennent compte des réalités locales et régionales	3 projets institutionnels tiennent compte des réalités locales et régionales	Aucun
			<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

Explications des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Système intégré de radiocommunications policières (SIRP) :

Le Bureau SIRP conçoit, réalise et implante le système, soit la radiocommunication (réseau vocal) et la radiotransmission de données. Il est responsable de fournir, à l'ensemble des employés, les outils technologiques permettant de répondre adéquatement aux besoins en radiocommunications opérationnelles. Dans le cadre de son mandat, le Bureau SIRP a dû adapter le projet SIRP aux réalités locales et régionales de la façon suivante :

- 1) Le mode de fonctionnement, la couverture ainsi que le nombre de groupes d'appels ont été repensés de façon à correspondre aux méthodes de travail de chaque MRC. Le Bureau SIRP, en collaboration avec la Grande fonction de la surveillance du territoire, est présentement en consultation afin d'éviter les problématiques actuelles du Réseau intégré de télécommunications policières.
- 2) Le Bureau SIRP a récemment publié l'appel d'offres pour l'acquisition d'un système de répartition assisté par ordinateur. Dans les critères de sélection, trois éléments sont exigés afin de mieux adapter cet outil aux réalités locales et régionales :
 - a. un système paramétrable pour une meilleure adaptation aux besoins locaux;
 - b. une cartographie de la région favorisant une meilleure prestation de services;
 - c. des outils statistiques permettant aux municipalités d'avoir un portrait plus précis de la criminalité.

Il est à noter que le déploiement de la mise à niveau du Système informatisé de gestion des mobiles et des appels (SIGMA) a été adapté aux unités et aux centres de gestion des appels (UGA et CGA) répartis dans plusieurs régions du Québec.

²⁰ Cette cible a été intégrée à la suivante.

Système automatisé de renseignements sur la criminalité (SARC)

En conformité avec l'article 52 de la *Loi sur la police*, la Sûreté du Québec a pour mission de développer le SARC, de le maintenir et de le mettre à la disposition de l'ensemble de la communauté policière du Québec. Ce système permet d'enregistrer des informations et des documents de natures diverses (textes, photographies, extraits de bandes audio et vidéo) et de faire des liens entre ces différentes informations. L'objectif ultime étant la collecte et le regroupement des renseignements criminels en vue de les analyser et de les partager avec l'ensemble des unités de la Sûreté et des sûretés municipales.

Afin d'adapter le SARC aux réalités locales et régionales du territoire desservi par la Sûreté du Québec, trente agences qui utilisent le système ont été visitées et 200 usagers ont bénéficié d'activités de formation et de sensibilisation pour favoriser l'utilisation optimale de la base de données dans les districts et les sûretés municipales.

Par ailleurs, une section sur le SARC a été publiée dans l'intranet de la Sûreté du Québec. Finalement, deux rencontres portant sur le développement de la base de données ont été tenues par le comité consultatif du SARC composé du Service du renseignement criminel du Québec (SRCQ), de l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ) et des principales sûretés municipales.

Solutions d'affaires en gestion des ressources (SAGIR)

Les résultats de la stratégie gouvernementale SAGIR se trouvent sous l'objectif 3.3 de la présente section.

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 institution socialement et écologiquement responsable et elle le démontre en respectant les obligations et les principes prescrits par la *Loi sur le développement durable* (L.R.Q., c. D-8.1.1).

Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
	annuelle	2008-2009	2007-2008	
Cibler les principes de développement durable à mettre de l'avant dans nos activités	100 % du plan d'action de développement durable élaboré	Plan d'action élaboré	Aucun	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Sensibiliser 100 % des membres du personnel aux principes de développement durable	Entreprendre la sensibilisation auprès des membres du personnel	Aucun	Aucun	<input type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Augmenter le nombre d'actions réalisées en conformité avec les principes de développement durable	Amorcer la réalisation d'actions conformes aux principes de développement durable	6 actions	4 actions	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : DESCRIPTION DES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ADOPTÉS PAR LA SÛRETÉ

L'année 2008-2009 a été consacrée à la rédaction du plan d'action de développement durable de la Sûreté du Québec et, comme stipulé dans la *Loi sur le développement durable*, il a été diffusé auprès du grand public sur l'Internet institutionnel et auprès de nos employés sur l'intranet de la Sûreté, le 31 mars 2009. Le

Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Sûreté prend en compte sept des 29 objectifs énoncés dans la stratégie gouvernementale de développement durable.

Ce plan d'action donne un cadre officiel à l'engagement de la Sûreté pour faire du développement durable un enjeu indissociable de ses activités. L'institution entend réaliser la mission dans le respect des obligations et des principes inscrits dans la *Loi sur le développement durable* et conformément aux orientations du *Plan stratégique 2007-2012*.

INDICATEUR : POURCENTAGE DES MEMBRES DU PERSONNEL SENSIBILISÉS AUX PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le plan ayant été adopté le 31 mars 2009, les membres du comité directeur en développement durable et les employés associés à l'élaboration du plan d'action ont été sensibilisés aux principes de développement durable ainsi qu'à la stratégie gouvernementale lors de rencontres d'information organisées par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

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

Bien que le plan d'action n'ait pas été mis en œuvre au cours de l'année 2008-2009, certaines actions ont été réalisées en conformité avec les principes de développement durable.

Des six actions réalisées, quatre concernent le sixième objectif de la stratégie gouvernementale, soit *Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux*.

- ▶ Bien que le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) n'ait pas encore officialisé ses orientations sur les acquisitions écoresponsables, la Sûreté a pris connaissance des dix thèmes qui se trouvent dans le document « Liste de contrôle pour des acquisitions écoresponsables » préparé par le CSPQ et applique déjà certaines mesures dans la rédaction de ses appels d'offres, notamment en matière de contenu recyclé et de ressources renouvelables (thème 2) et de matières dangereuses (thème 5).
- ▶ Le nombre de véhicules six cylindres utilisés pour la patrouille a augmenté de 83 % par rapport à l'année 2007-2008. En effet, 158 véhicules six cylindres ont été ajoutés au parc automobile de la Sûreté. L'usage de véhicules moins polluants a pour effet de diminuer les émissions de carbone.

Lors d'un projet pilote réalisé dans le district Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, certaines actions ont été entreprises :

- ▶ Une activité de sensibilisation à la conduite écoénergétique a été produite en collaboration avec une firme privée. Au 31 mars 2009, 156 employés policiers et civils avaient été sensibilisés de même que 22 partenaires de la MRC de La Haute-Gaspésie (MRC, Ville, Corps de police autochtone, Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq)). Cette action a été intégrée au *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de la Sûreté.
- ▶ Les vêtements fournis aux policiers peuvent avoir une seconde vie. C'est la raison pour laquelle certains vêtements ont été remis à Récup-Action Mitis Coop de Solidarité. Des chemises, chandails, pantalons et coupe-vent ont été modifiés par les couturières de cet organisme. Un protocole d'entente en cours d'élaboration entre la Sûreté et Récup-Action devrait fixer les balises du projet pour les prochaines années.

Une cinquième action répond à l'objectif gouvernemental 23, soit *Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable*.

Un projet de coopération ayant pour titre *Le corps de police dans une démarche locale de développement durable* a été accepté par le ministère des Relations internationales en novembre 2008. Le district Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine en collaboration avec la zone de Sint-Pieters-Leeuw (Belgique) a entrepris une démarche de développement durable dans le domaine de la sécurité publique en partenariat avec les élus. Au 31 mars, un projet de diagnostic et de rédaction d'un plan d'action a été étudié avec nos partenaires belges.



Enfin, une sixième action correspond au principe de développement durable « Santé et qualité de vie ».

En 2008-2009, le nombre d'officiers et de cadres formés à l'exercice du droit de gérance tout en évitant le piège du harcèlement a augmenté de 32 % comparativement à l'année précédente. Cette activité permet aux gestionnaires de mieux connaître leurs droits et responsabilités et leur donne des outils pour améliorer leurs habiletés en gestion et ainsi mieux gérer la performance de leur équipe de travail. Au cours de l'année 2008-2009, cette action est passée de statut de projet à celui d'activité officielle du Service de la santé et de la sécurité du travail de la Sûreté.

ORIENTATION 2

Renforcer le sentiment de sécurité de la population

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le *Plan stratégique 2007-2012* est axé sur le citoyen. 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 a adhéré d'emblée avec une approche de croissance continue pour les prochaines années : 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 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 visibilité est souvent associée à des éléments de l'activité policière plus facilement observables que d'autres, tels que la patrouille. La présence d'une organisation policière ne se limite pas à de tels éléments; c'est pourquoi la Sûreté souhaite démontrer aux citoyens qu'elle est bien présente au cœur de la communauté, même dans ses activités moins visibles.

Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
	annuelle	2008-2009	2007-2008	
Mettre en œuvre annuellement des projets institutionnels qui visent à maximiser notre visibilité dans les milieux de vie	Mettre en œuvre des projets institutionnels qui visent à maximiser la visibilité de la Sûreté dans les milieux de vie	1 projet réalisé	2 projets réalisés	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
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	Déterminer le pourcentage de citoyens qui affirment que la Sûreté est visible dans leur milieu de vie	Abandonné : Les consultations sur le sentiment de sécurité et les mesures prises à cet égard ont clairement démontré que la visibilité n'était pas une variable mesurable, mais plutôt un aspect perceptuel qui influence le sentiment de sécurité. C'est pourquoi la Sûreté a abandonné l'idée de développer un instrument de mesure de la visibilité et décidé de se consacrer davantage à affiner les mesures du 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

Plan de communication – visibilité

Dans le but d'augmenter la visibilité de la Sûreté du Québec dans les différents districts, un plan de communication – visibilité a été créé. Ainsi, tous les districts ont choisi de participer à des activités médiatisées telles que des journées « portes ouvertes », des rencontres de presse, des présences à différents salons et festivals (kiosques), une participation à plusieurs événements spéciaux et sportifs populaires. En tout, ce sont 173 activités qui ont été réalisées au cours de l'année 2008-2009.

Plan de communication stratégique

Cette action a été abandonnée au cours de l'année financière.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Depuis octobre 2008, la Sûreté du Québec a mis à la disposition des citoyens un nouveau site Internet à l'intérieur duquel 3 000 pages de contenu sont accessibles. Des sections du site ont été développées pour des clientèles précises. Enfants, adolescents, femmes, aînés, gens d'affaires, parents et enseignants peuvent y trouver des conseils de prévention qui leur sont destinés. Une foire aux questions a aussi été créée à partir des questions les plus fréquemment posées par les citoyens. De plus, les 87²¹ MRC de la Sûreté ont maintenant leur place sur le site Internet. En entrant leur code postal, les citoyens peuvent désormais accéder directement à la section réservée à leur MRC pour y trouver diverses informations telles que les coordonnées du poste, les actualités locales et certaines données statistiques.

Pour augmenter la visibilité de la Sûreté sur l'ensemble du territoire, celle-ci a opté pour l'acquisition de véhicules blancs chaque fois qu'elle devait remplacer un véhicule banalisé de couleur. Cent soixante-dix-sept véhicules blancs banalisés et semi-banalisés ont ainsi été mis en service.

²¹ Les MRC d'Avignon et de Bonaventure ont créé une page Internet commune.

Objectif 2.2

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

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

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle	2008-2009	2007-2008	
Pour l'ensemble du territoire : maintenir annuellement un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services à un niveau supérieur ou égal à 8,0	Maintenir un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services à un niveau supérieur ou égal à 8,0	7,93	8,04	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Pour chacun des districts maintenir annuellement un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services à un niveau supérieur ou égal à 8,0	10/10 districts avec un indice de satisfaction \geq 8,0	4/10 districts avec un indice de satisfaction \geq 8,0	7/10 districts avec un indice de satisfaction \geq 8,0	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
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	Aucun	<input type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Diminuer de 10 % le nombre de policiers ayant une plainte retenue en matière déontologique (par rapport au résultat de 186 policiers en 2006-2007)	Aucune ²²	187 (↑ estimée de 0,5 % ²³ par rapport à la cible stratégique)	147 (↓ de 21,0 % par rapport à la cible stratégique)	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

En utilisant le même outil de mesure, l'indice de satisfaction des citoyens à l'égard de la Sûreté du Québec est passé de 8,04 en 2007-2008 à 7,93 en 2008-2009, ce qui indique une certaine stabilité. La marge d'erreur ($\pm 1,9 \%$, 19 fois sur 20) et une représentativité plus forte de répondants interpellés par la Sûreté pourraient

²² Puisque des variations importantes apparaissent d'une année à l'autre et que, dans l'attente d'une décision du Commissaire, le résultat reste provisoire, il a été convenu de ne pas fixer de cible cette année comme c'était le cas l'an dernier et d'apprécier la tendance sur cinq ans.

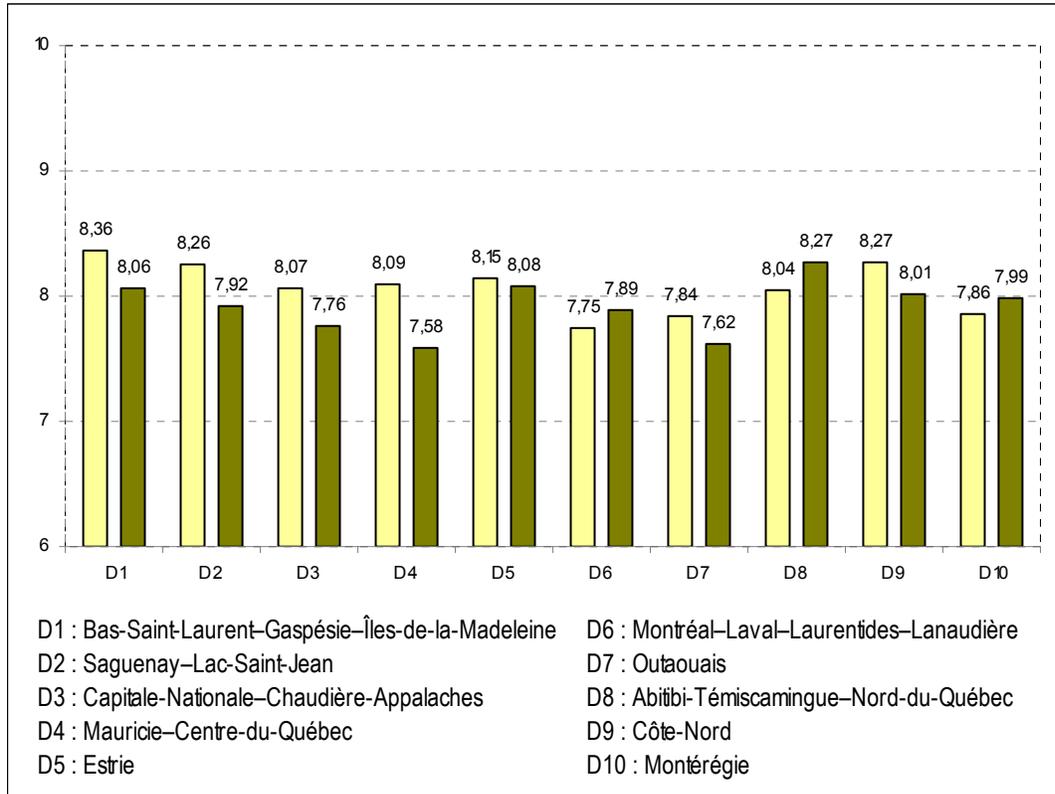
²³ Le nombre de policiers envers qui une plainte a été retenue (187) pourrait s'accroître, le Commissaire n'ayant pas encore statué sur les plaintes concernant 19 policiers. Si ce nombre atteignait 206, la hausse s'établirait alors à 10,8 % par rapport à la cible stratégique.



expliquer la variation à la baisse de cet indice. En comparaison avec l'année précédente, l'échantillon de 2008-2009 comporte une augmentation de l'ordre de 11 % des personnes interpellées par un membre de la Sûreté. Le niveau de satisfaction de ce type de client étant généralement moins élevé, il sera possible d'apprécier avec plus de justesse la variabilité de l'indice de satisfaction dans cinq ans, au terme de la période couverte par le plan stratégique actuel.

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

Figure 1 : Indice de satisfaction globale selon le district



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

Un processus de traitement des plaintes disciplinaires, déontologiques et relatives à des infractions de nature criminelle existe à l'égard du personnel policier. En ce qui concerne les plaintes des citoyens sur la prestation de services, elles sont traitées directement dans les postes MRC. Le processus permettant de rassembler et d'analyser ces plaintes pour en dégager un portrait fait présentement l'objet d'une réflexion qui se poursuivra en 2009-2010.

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 en devoir dans sa relation avec un citoyen. Les 187 policiers²⁴ envers qui une plainte a été retenue en déontologie en 2008-2009 ont fait l'objet de 367 allégations. De ce nombre, 77 % concernent un manque de respect des personnes, 15 %, un manquement aux règles d'emploi et 8 % sont attribuables à d'autres motifs. Afin de diminuer le nombre de policiers ayant une plainte retenue en déontologie, l'approche privilégiée consiste à sensibiliser les cadres supérieurs, qui sont les mieux placés pour implanter rapidement et efficacement une nouvelle façon de faire au sein de la Sûreté. Au cours de l'année, les commandants et les directeurs de la surveillance du territoire ont été sensibilisés lors d'une présentation. Le détail des plaintes en déontologie se trouve à la section 4.5.

²⁴ Le nombre de policiers envers qui une plainte a été retenue (187) pourrait s'accroître, le Commissaire n'ayant pas encore statué sur les plaintes concernant 19 policiers. Si ce nombre atteignait 206, la hausse s'établirait alors à 10,8 % par rapport à la cible stratégique.

Notons également que tous les groupes de recrues sont rencontrés lors de leur programme de formation de base pour les informer des règles disciplinaires et déontologiques. Cette activité se fait en continu durant chaque exercice financier.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Étant donné la diversité des mandats de la Sûreté du Québec, plusieurs initiatives permettant d'améliorer la qualité de ses services ont été prises dans différents secteurs. En voici deux exemples.

► ***Élaborer et mettre en place un programme d'aide aux victimes d'actes criminels :***

Le Module d'assistance aux victimes de crimes majeurs (MAVCM) complète la rédaction du guide de références sur lequel s'appuieront le personnel du module, les gestionnaires et les policiers engagés dans le projet, afin de gérer le suivi des victimes de crimes majeurs. Ce guide représente l'ensemble des efforts et des investissements de la Sûreté pour professionnaliser le volet du travail policier qu'est le soutien aux victimes pendant le processus de l'enquête criminelle.

Le MAVCM a établi des projets pilotes dans deux districts de la Sûreté. Les résultats, attendus en 2009, serviront de compléments à ce qui a été réalisé dans les escouades d'enquêtes spécialisées. Une fois ces projets achevés, le professionnalisme du personnel du module et des policiers de la Sûreté du Québec devrait renforcer sensiblement la confiance des victimes prises en charge. Le modèle de service retenu sera ensuite partagé avec l'ensemble des districts, de façon à ce que les services offerts aux victimes répondent aux mêmes standards de qualité sur l'ensemble du territoire québécois.

► ***Développer des normes de qualité de service pour les réponses aux appels (unités et centres de gestion des appels) :***

Les normes de qualité de service permettront d'uniformiser les réponses aux appels des citoyens dans les centres et les unités de gestion des appels de la Sûreté du Québec. Une revue des pratiques en usage à la Sûreté ainsi que des visites dans des centres de traitement des appels d'urgence au sein d'autres organisations ont été effectuées. De plus, un comité de travail regroupant divers intervenants de la Sûreté a été créé afin de développer des normes. Au 31 mars 2009, 80 % des normes de qualité de service avaient été développées.

Objectif 2.3

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

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

Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)	annuelle	Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
		2008-2009	2007-2008	
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 annuellement)	251 actions ont été entreprises auprès des bureaux de comtés et des cabinets ministériels	350 actions ont été entreprises auprès des bureaux de comtés et des cabinets ministériels	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Répondre à 100 % des demandes de coopération avec les ministères et organismes en matière de sécurité d'État	Conclure 2 protocoles de coopération avec les ministères et organismes	4 ententes ont été entérinées	2 ententes ont été entérinées par 2 organismes 5 ententes sont en cours de négociation	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

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

Les visites des bureaux de comté et des cabinets ministériels ont pour but d'informer leur personnel sur les mesures de sécurité des lieux et des personnes qui ont été mises en place pour contribuer au maintien de l'intégrité et de la sécurité des institutions étatiques et de leurs représentants.

Au 31 mars 2009, 251 actions avaient été réalisées auprès des bureaux de comté et des cabinets ministériels. Le déclenchement d'élections générales, le 8 décembre 2008, a occasionné un retard dans ce dossier. Au cours de la 38^e législature, 174 visites de sécurité et 49 visites de rappel ont été effectuées dans les bureaux de comtés principaux et auxiliaires, dans les cabinets ministériels et dans les bureaux permanents des partis politiques. Depuis les élections du 8 décembre 2008, 28 visites ont été effectuées sous la 39^e législature.

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

Quatre nouvelles ententes ont été conclues avec les ministères et les organismes clients suivants :

- ▶ la Régie des alcools, des courses et des jeux et Loto-Québec pour les fournisseurs de biens et de services à Loto-Québec;
- ▶ la Société de l'assurance automobile du Québec pour les contrats de services en gestion immobilière;
- ▶ l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour ses membres;
- ▶ le ministère de la Sécurité publique du Québec.

Ces ententes portent sur la vérification des antécédents judiciaires, aussi appelée habilitation sécuritaire. Elles ont pour but de permettre à une organisation de faire certaines vérifications dans les banques de données de renseignements policiers et dans les sources ouvertes afin de recueillir les informations selon le niveau de forage requis par l'organisation demanderesse.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Le nombre d'habilitations sécuritaires a augmenté de façon importante entre 2007 et 2009, passant de 34 996 en 2007-2008 à 45 145 en 2008-2009. L'augmentation du nombre d'habilitations sécuritaires traitées (10 149) représente une hausse de 29 %. Plus de la moitié de cette hausse est due à la conclusion des nouvelles ententes susmentionnées, l'autre moitié résultant de l'augmentation des vérifications effectuées à la suite d'une entente avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Au cours de cette période, la Sûreté du Québec a répertorié 192 lieux (bureaux de comté et cabinets ministériels) devant faire l'objet de visites de sécurité. En 2008-2009, 174 lieux ont été visités. Lors de ces visites, la sécurité des lieux et le plan d'évacuation sont validés et un guide de sécurité est remis au personnel. Il est à noter qu'en tant que partenaires, les policiers des endroits visités ont été informés du rôle joué par la Sûreté du Québec dans la protection de l'État. Afin de pouvoir intervenir rapidement sur les territoires de Québec et de Montréal, un programme d'échange d'information a été élaboré entre la Sûreté et les services de police municipaux.

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. À l'opposé, 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 stratégique (2007-2012)	annuelle	Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
		2008-2009	2007-2008	
Augmenter le pourcentage de citoyens qui affirment se sentir en sécurité dans leur milieu de vie à un niveau supérieur à 8,0	8,0	8,4	7,6	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Viser annuellement, sur le territoire desservi, un taux de criminalité contre la personne et contre la propriété inférieur ou égal à la moyenne de l'ensemble des organisations policières du Québec	Taux de criminalité contre la personne ²⁵ : 10,04 par 1 000 habitants Taux de criminalité contre la propriété ²⁶ : 34,76 par 1 000 habitants	Taux de criminalité contre la personne : 9,80 par 1 000 habitants Taux de criminalité contre la propriété : 28,70 par 1 000 habitants	Taux de criminalité contre la personne : 9,09 ²⁷ par 1 000 habitants Taux de criminalité contre la propriété : 28,00 ²⁸ par 1 000 habitants	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

²⁵ Source : *Statistiques 2007 sur la criminalité au Québec*, ministère de la Sécurité publique, septembre 2008, pages 30 et 38.

²⁶ Source : *Ibid.*, page 28.

²⁷ Depuis le mois d'avril 2009, le Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ) mesure la criminalité différemment, certaines infractions se sont notamment ajoutées dans les crimes contre la personne. Les statistiques criminelles seront comptabilisées à nouveau, cette fois sur une période de dix ans. En 2007-2008, le taux de crime contre la personne était de 9,55 par 1 000 habitants.

²⁸ Une erreur s'est produite dans le RAG 2007-2008, le taux de crime contre la propriété était de 28,01 par 1 000 habitants en 2007-2008.

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

Cet indicateur porte sur le deuxième sondage, lequel visait à mesurer le sentiment de sécurité de la clientèle et à déterminer ce qui influence ce sentiment. Il 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 dans ce sentiment de sécurité. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées du 11 février au 13 mars 2009 auprès de 2 508 personnes. La marge d'erreur est de 1,8 %, 19 fois sur 20.

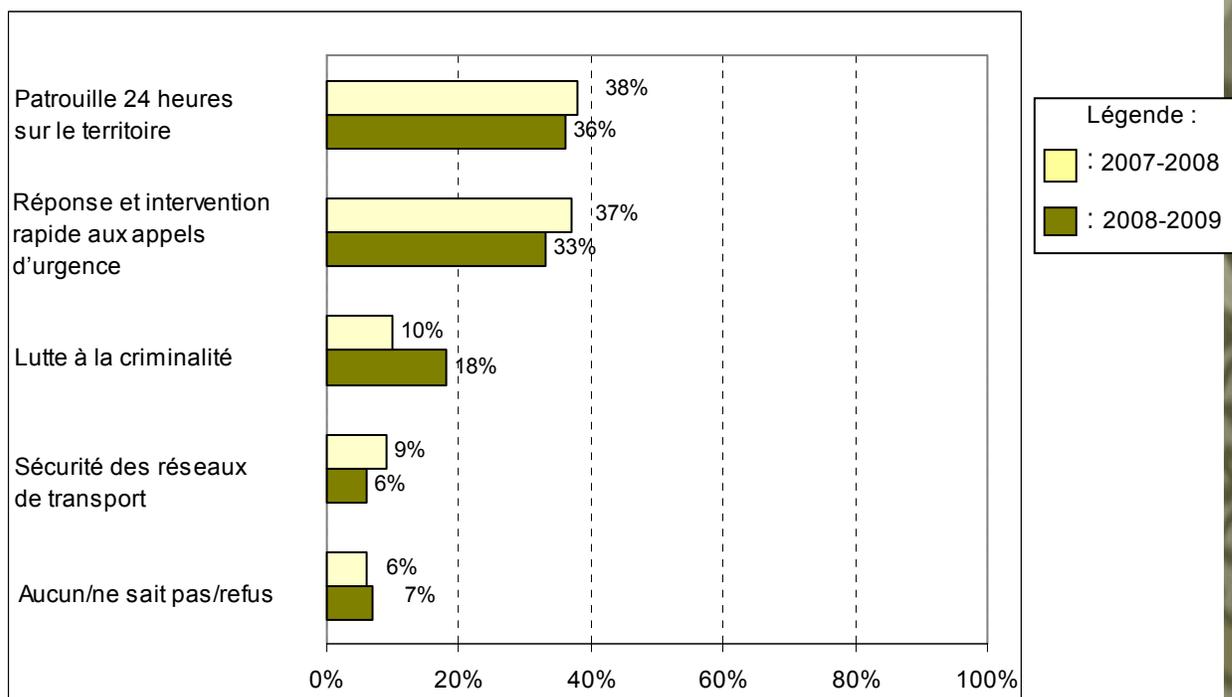
Pour la Sûreté, le sentiment de sécurité dans le milieu de vie est un indicateur important des effets de ses interventions et opérations de sécurité publique. L'indice du sentiment de sécurité dans le milieu de vie correspond à la cote moyenne sur 10 accordée à l'énoncé lors du sondage.

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

	2008-2009	2007-2008
LE JOUR	8,7	8,7
LE SOIR	8,0	8,2
LA NUIT	7,9	8,1

Ainsi, la population se sent plus en sécurité le jour. Le sentiment de sécurité tend à décroître à mesure que le jour avance jusqu'à l'arrivée de la nuit.

Figure 2 : Services offerts par la Sûreté du Québec contribuant le plus au sentiment de sécurité dans le milieu de vie



D'après les résultats du sondage, 36 % des citoyens considèrent que la patrouille de jour et de nuit (24 heures sur 24) dans leur milieu de vie est le facteur qui contribue le plus à leur sentiment de sécurité. Cependant, 33 % des répondants considèrent l'intervention rapide en cas d'urgence comme ayant le plus d'impact. Par rapport aux résultats de 2007-2008, la préoccupation à l'égard de la lutte contre la criminalité a augmenté de 8 % (passant de 10 à 18 %). Les autres résultats sont demeurés stables.

Il est à noter que chacun des résultats présentés au tableau suivant constitue 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 9 : Éléments les plus déterminants dans l'altération du sentiment de sécurité

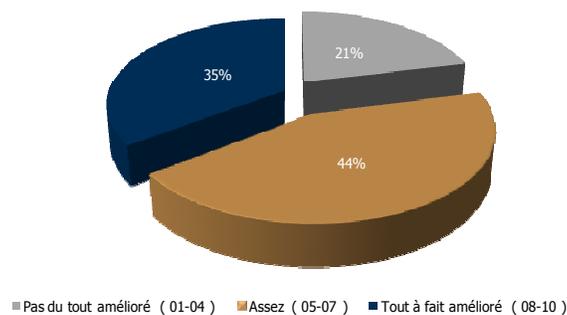
	RÉSULTAT 2008-2009	RÉSULTAT 2007-2008
LA CONDUITE AUTOMOBILE DANGEREUSE SUR LA VOIE PUBLIQUE	7,2	6,1
LES DÉSORDRES LIÉS À LA VENTE OU À LA CONSOMMATION DE DROGUE	5,7	5,1
LES ACTES DE VANDALISME	5,2	5,0
LES DÉSORDRES LIÉS À LA CONSOMMATION D'ALCOOL DANS LES LIEUX PUBLICS	5,2	4,9
LES COMPORTEMENTS NON CIVILISÉS DANS LES LIEUX PUBLICS	5,5	4,7
LA VIOLENCE VERBALE, LES CHICANES DE VOISINS, LES BAGARRES ET LES BOUSCULADES	5,3	4,6
LES ATTROUPEMENTS SUR LA VOIE PUBLIQUE	5,4	4,6
LA VIOLENCE CONJUGALE, LA VIOLENCE FAMILIALE ET LA NÉGLIGENCE ENVERS LES ENFANTS	5,8	ND ²⁹
LA VIOLENCE EN MILIEU SCOLAIRE	6,0	ND ²⁹

La conduite automobile dangereuse représente la plus grande source d'inquiétude pour la population dans son milieu de vie. En effet, 83 % des citoyens pensent que ce comportement influence le sentiment de sécurité d'une manière allant d'assez à très élevée (moyenne de 7,2 sur 10). La seconde plus grande source d'inquiétude est la violence en milieu scolaire. Cette source est jugée par 69 % de la population desservie par la Sûreté du Québec comme occupant une part allant d'assez à très élevée dans le sentiment de sécurité (moyenne de 6,0 sur 10).

Finalement, 79 % des répondants jugent que la Sûreté du Québec est assez ou très présente dans leur milieu de vie.

²⁹ Il est impossible de comparer les résultats 2008-2009 des catégories « violence conjugale, violence familiale et négligence envers les enfants » et « violence en milieu scolaire » avec 2007-2008 puisqu'il s'agit de nouvelles catégories.

Figure 3 : Perception des citoyens à l'égard de la criminalité au cours des dernières années³⁰



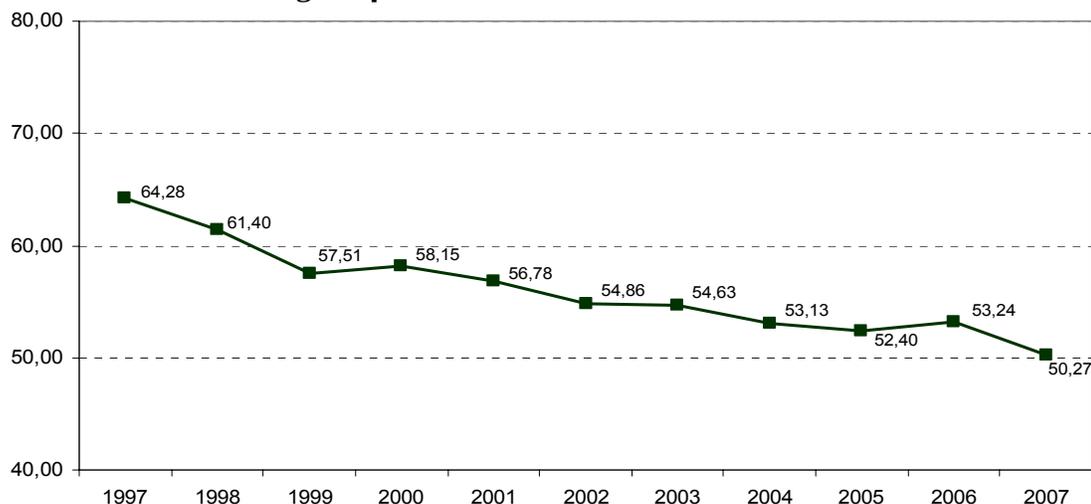
À cette question, 79 % des répondants déclarent que le taux de criminalité s'est assez ou tout à fait amélioré, ce qui est somme toute fidèle à l'évolution du taux de criminalité réel que l'on observe ces dernières années.

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

Le taux de criminalité représente un indicateur de contexte qui permet d'apprécier l'environnement dans lequel évolue la Sûreté du Québec. Bien qu'on ne puisse l'associer directement à la performance de l'institution, la criminalité est un facteur qui a une influence sur les activités policières et vice versa.

Le tableau suivant montre une tendance à la baisse du taux de criminalité à l'échelle nationale sur une période de dix ans, ce taux étant passé d'environ 64 crimes par 1 000 habitants en 1997, à environ 50 crimes par 1 000 habitants en 2007.

Figure 4 : Taux de criminalité global par 1 000 habitants³¹



³⁰ Il n'y pas de comparaison avec l'année 2007-2008 puisque la question a été posée aux répondants pour la première fois en 2008-2009.

³¹ Source : *Statistiques 2007 sur la criminalité au Québec*, ministère de la Sécurité publique (MSP), septembre 2008. Il s'agit de données du MSP enregistrées avant le 1^{er} avril 2008. Les données d'une année sont actualisées l'année suivante et deviennent alors définitives.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

► Cartes d'appels :

Tel que les sondages de la Sûreté du Québec l'indiquent, la réponse à leurs appels est importante pour les citoyens. En effet, à la base des services généraux offerts à la population se trouve la réponse aux appels des citoyens par les préposés aux télécommunications des 11 centres d'appels situés au Québec.

Les appels sont regroupés en « cartes d'appels » qui sont traitées par mode d'intervention, lequel précise l'intervention policière à réaliser. Le mode 1 signifie que l'assignation d'une auto-patrouille est exigée à l'intérieur d'une période de 30 minutes, le mode 2, qu'un rendez-vous a été pris et qu'un policier se rendra sur les lieux, alors que le mode 3 concerne toutes les autres interventions à l'exception des modes 1 et 2 (rendez-vous téléphonique, déplacement d'un citoyen au poste, etc.). Tel que le démontre le tableau suivant, la majorité de nos cartes d'appels (environ 70 %) sont traitées en mode « urgence ». Rappelons que le sondage portant sur le sentiment de sécurité a révélé que 35 % des répondants considèrent que la réponse rapide aux appels d'urgence est le service offert par la Sûreté contribuant le plus à leur sentiment de sécurité dans leur milieu de vie.

Tableau 10 : Nombre de cartes d'appels de service par mode d'intervention pour tous les districts

	2008-2009		2007-2008		2006-2007	
MODE D'INTERVENTION	NOMBRE	(%)	NOMBRE	(%)	NOMBRE	(%)
MODE 1	408 957	71,5	418 425	70,6	392 516	72,9
MODE 2	54 015	9,5	54 097	9,1	54 734	10,1
MODE 3	108 610	19,0	119 982	20,3	91 479	17,0
TOTAL	571 582	100,0	592 504	100,0	538 729	100,0

► Armes à feu :

La possession illégale d'armes à feu est une préoccupation importante pour la population, d'autant plus que les crimes qui y sont liés sont grandement médiatisés.

En ce qui concerne le contrôle des armes à feu, l'unité responsable a tenu un kiosque d'information lors de 13 événements afin de sensibiliser la population sur la question de l'utilisation et de l'entreposage sécuritaire des armes à feu. Six autres activités de sensibilisation à la *Loi sur les armes à feu* (LAF) ont été tenues auprès des policiers autochtones et des Conseils de bande, afin d'expliquer la loi et de faire passer l'examen aux citoyens désireux d'obtenir une certification substitutive.

Il est à noter qu'il existe une plus grande proportion de chasseurs au sein des collectivités autochtones qu'ailleurs au Québec. Les armes à feu jouent un rôle important dans ces collectivités, justifiant ainsi que le contrôleur des armes à feu y tienne des activités spéciales.

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		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle	2008-2009	2007-2008	
100 % des activités criminelles que nous identifions comme prioritaires dans la lutte contre le crime répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions	Développer une méthodologie permettant de dresser un portrait de la criminalité à l'échelle locale	Méthodologie développée	Modèle remis à tous les districts et adopté par le district de l'Outaouais	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
100 % des actions mises en œuvre pour lutter contre les activités criminelles identifiées comme prioritaires dans la lutte contre le crime répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions	4 initiatives pour lutter contre la drogue : Programme d'intervention en milieu scolaire (PIMS) Programme Cisaille Plan d'action de lutte contre la drogue Autres activités de lutte contre la drogue	4 initiatives pour lutter contre la drogue réalisées	4 initiatives pour lutter contre la drogue réalisées	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : NOMBRE D'ACTIVITÉS CRIMINELLES QUE NOUS IDENTIFIONS COMME PRIORITAIRES DANS LA LUTTE CONTRE LE CRIME QUI RÉPONDENT AUX PRÉOCCUPATIONS DES CITOYENS ET DES INSTITUTIONS

Portrait de la criminalité à l'échelle locale

Les chiffres sur la criminalité déclarée constituent une composante importante d'un diagnostic de sécurité.

Une méthodologie relative à l'analyse de la criminalité locale déclarée a été développée. L'outil est composé d'une vingtaine de tableaux standardisés disponibles pour chaque poste à l'intérieur du tableau de bord de gestion.

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)

Le PIMS a pour objet la lutte aux drogues, au taxage et à la violence à l'école secondaire. Il préconise la concertation et le partenariat entre l'établissement scolaire et le service de police afin de permettre une intervention appropriée, et ce, dans le respect des droits de la personne.

Programme Cisaille

Le programme Cisaille vise à comprendre le phénomène de production et de trafic de marijuana sur le territoire québécois, à enquêter sur les organisations criminelles qui le contrôlent, à informer et à sensibiliser le public pour qu'il collabore avec les organisations policières ainsi qu'à développer une concertation avec les organismes touchés par le phénomène afin de réduire les problématiques qui y sont liées.

Grâce au programme Cisaille, qui lutte contre la production et le trafic de cannabis au niveau local et régional, 23,5 % des dossiers de marijuana ouverts par la Sûreté du Québec ont mené à une ou plusieurs arrestations, ce qui représente 578 dossiers sur un total de 2 460, soit une diminution de 2,7 % (104 dossiers) comparativement à l'année 2007-2008.

Plan d'action de lutte contre la drogue

Une analyse diagnostique de la situation de la lutte contre la drogue a été réalisée. Elle porte principalement sur la gestion de l'information et du renseignement, la gestion des connaissances et de l'expertise, ainsi que sur la structure de la Sûreté du Québec (niveaux d'intervention et gestion des ressources humaines). L'objectif des travaux étant de cibler les problématiques et d'apporter des pistes de réflexion concernant la lutte contre la drogue, un plan d'action sera développé pour mettre les recommandations en œuvre.

Autres activités de lutte contre la drogue

Les postes MRC et autoroutiers, les bureaux régionaux d'enquêtes (BRE) et les escouades régionales d'enquêtes (ERE) de la Sûreté du Québec ont réalisé plus de 4 960³² interventions dans la lutte contre les drogues, excluant le trafic et la production de cannabis, mais incluant la possession simple de cannabis.

³² La différence avec l'année financière 2007-2008 vient du fait qu'en 2008-2009, cette donnée inclut la possession simple de cannabis.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Résultats relatifs au programme PIMS :

En 2008-2009, la Sûreté du Québec a effectué 2 084 activités de prévention et 3 667 arrestations grâce au programme d'intervention en milieu scolaire. Des 3 667 arrestations, 1 189 sont liées aux drogues et 2 478 à des actes tels que voie de fait, vol simple, méfait et harcèlement.

Tableau 11 : Résultats des interventions du programme PIMS

RÉSULTAT DES INTERVENTIONS	2008-2009	2007-2008	2006-2007
ÉLÈVE RENCONTRÉ	31 015	26 541	15 725
ARRESTATION LIÉE AUX DROGUES	1 189	1 535	1 211
ARRESTATION POUR MENACES	917	881	445
ARRESTATION POUR MÉFAITS	930	750	205
ARRESTATION POUR AUTRES MOTIFS	631	679	1 237
TOTAL DES ARRESTATIONS	3 667	3 845	3 098

Résultats relatifs au programme Cisaille :

Tableau 12 : Résultats globaux du programme Cisaille

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
DOSSIER DE PLANTATION DE MARIJUANA TRAITÉ	2 460	2 610	2 780
PLANT DE MARIJUANA ÉRADIQUÉ	746 960	781 652	740 408
UNITÉ DE CONSOMMATION QUI NE SERA PLUS DISPONIBLE SUR LE MARCHÉ	429 497 600	437 725 120	414 628 480
DOSSIER DANS LEQUEL IL Y A EU ARRESTATIONS	578	682	871
	2008	2007	2006
SITE VÉRIFIÉ PAR TÉLÉDÉTECTION	717	912	688
PLANT SAISI À LA SUITE D'UNE OPÉRATION DE TÉLÉDÉTECTION	201 289	137 645	95 016

Plan de réponse pour des établissements sécuritaires (PRES)

L'élaboration de ce plan visait à mettre en place une structure permettant aux milieux scolaires et policiers de répondre efficacement aux situations d'urgence dans les établissements scolaires. Les mesures mises de l'avant sont les suivantes :

- ▶ la formation des policiers désignés et des relayeurs est complétée à 100 %;
- ▶ la présentation aux directions d'école, soit 1 315 directions d'école, est complétée à 80 %;
- ▶ la constitution des *Cartables d'urgence*, permettant de soutenir les autorités scolaires dans leurs efforts pour sécuriser leur établissement, est réalisée à 20 %.

Objectif 2.6

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

La Sûreté du Québec a pour mandat d'assurer la surveillance et le contrôle de la circulation routière auprès de l'ensemble des usagers qui circulent sur les réseaux routier et autoroutier de même que dans les sentiers récréotouristiques et sur les plans d'eau du territoire québécois. Le bilan routier préoccupe grandement le gouvernement du Québec et plusieurs partenaires de la sécurité ont décidé d'unir leurs efforts en 2007, à l'occasion de *l'Année de la sécurité routière au Québec*, afin de diminuer le nombre de victimes de la circulation au cours des prochaines années.

Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)	annuelle	Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
		2008-2009	2007-2008	
Augmenter l'indice du sentiment de sécurité sur les réseaux de transport	7,0	7,3	7,0 ³³	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Diminuer le nombre de collisions avec dommages corporels sur l'ensemble des réseaux de transport	Contre toute détérioration du bilan routier (nombre de collisions avec dommages corporels) comparativement à 2007-2008	Réseau routier Collisions mortelles : 359 Collisions avec blessés : 15 255 Sentiers récréotouristiques ³⁴ Collisions mortelles : 28 Collisions avec blessés : 653	Réseau routier Collisions mortelles : 399 Collisions avec blessés : 16 915 Sentiers récréotouristiques Collisions mortelles : 48 Collisions avec blessés : 744 ³⁵	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

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)

Indice du sentiment de sécurité sur le réseau routier³⁶

Plus des deux tiers (69 %) des répondants disent utiliser le réseau routier très fréquemment. Voici donc le sentiment de sécurité sur les rues résidentielles et les autoroutes ainsi que sur les routes provinciales et secondaires desservies par la Sûreté du Québec.

Tableau 13 : Indice du sentiment de sécurité sur le réseau routier

	2008-2009	2007-2008
LES RUES RÉSIDENTIELLES	7,8	7,9
LES AUTOROUTES	7,6	7,0
LES ROUTES PROVINCIALES ET SECONDAIRES	7,3	6,9

³³ Pour l'exercice 2007-2008, l'indice comprenait seulement le réseau routier. Pour l'exercice 2008-2009, les sentiers récréotouristiques et les plans d'eau ont été inclus.

³⁴ Ces informations proviennent de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ).

³⁵ Une erreur s'est produite dans le RAG 2007-2008, le résultat aurait dû être 746 collisions avec blessés.

³⁶ Pour 2008-2009, 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.

Tableau 14 : Sources d'insécurité des usagers sur le réseau routier

	2008-2009	2007-2008
LA CONDUITE SOUS L'EFFET DE LA DROGUE OU DE L'ALCOOL	8,5	7,0
LA VITESSE	7,4	6,7
LES VÉHICULES LOURDS	6,8	6,2
LA FATIGUE AU VOLANT	7,1	ND ³⁷
L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER	7,3	ND ³⁷
LES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES	7,0	ND ³⁷

Tout comme en 2007-2008, 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. Par rapport à l'année 2007-2008, la conduite sous l'effet de la drogue ou de l'alcool, la vitesse et les véhicules lourds présentent des indices d'insécurité plus importants. Notons que 86 % des répondants considèrent que les policiers et policières sont « assez » ou « tout à fait » visibles sur le réseau routier.

Indice du sentiment de sécurité sur les sentiers récréotouristiques³⁸

Un tiers 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, comparativement à 6,8 sur 10 en 2007-2008.

Tableau 15 : Sources d'insécurité des usagers sur les sentiers récréotouristiques

	RÉSULTAT 2008-2009	RÉSULTAT 2007-2008
LA CONDUITE SOUS L'EFFET DE LA DROGUE OU DE L'ALCOOL	7,9	6,8
LA VITESSE	7,1	6,5
LA SIGNALISATION	6,4	ND ³⁹
L'ACHALANDAGE	6,1	ND ³⁹
LA CONDUITE DANGEREUSE	7,9	ND ³⁹

La conduite sous l'effet de la drogue ou de l'alcool est la source d'insécurité la plus importante chez les usagers des sentiers récréotouristiques ainsi que la conduite dangereuse. Finalement, 58 % des répondants considèrent que les policiers et policières sont « assez » ou « tout à fait » visibles sur les sentiers récréotouristiques.

Indice du sentiment de sécurité sur les plans d'eau⁴⁰

Une majorité de répondants (59 %) 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 6,9 sur 10 comparativement à 6,8 sur 10 en 2007-2008.

³⁷ Il est impossible de comparer les résultats des catégories « fatigue au volant », « état du réseau routier » et « conditions météorologiques », puisqu'elles ont été ajoutées en 2008-2009.

³⁸ Pour 2008-2009, 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.

³⁹ Il est impossible de comparer les résultats des catégories « signalisation », « achalandage » et « conduite dangereuse », puisqu'elles ont été ajoutées en 2008-2009.

⁴⁰ Pour 2008-2009, 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.

Tableau 16 : Sources d'insécurité des usagers sur les plans d'eau

	RÉSULTAT 2008-2009	RÉSULTAT 2007-2008
LA CONDUITE SOUS L'EFFET DE LA DROGUE OU DE L'ALCOOL	7,9	6,8
LA VITESSE	6,8	6,2
LA CONDUITE DANGEREUSE	8,0	ND ⁴¹
LE NON-RESPECT DES RÈGLES DE ROUTES	7,6	ND ⁴¹

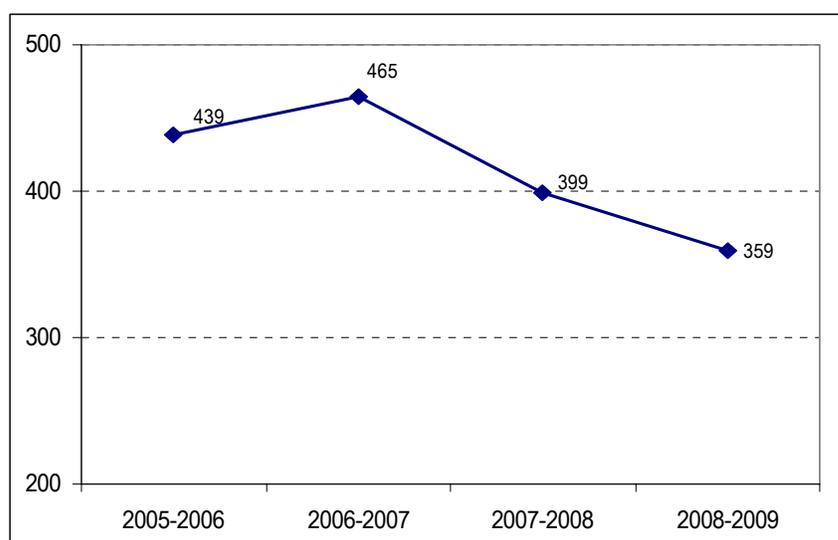
La conduite dangereuse est l'élément qui influence le plus le sentiment de sécurité sur les plans d'eau. En effet, 88 % des répondants jugent qu'elle affecte « assez » ou « tout à fait » leur sentiment de sécurité (moyenne de 8 sur 10). Cet élément est suivi de très près par la conduite sous l'effet de la drogue ou de l'alcool (moyenne de 7,9 sur 10). Finalement, 49 % des répondants considèrent que les policiers et policières 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

La présence de la Sûreté du Québec sur les réseaux de transport a une incidence sur le bilan routier à l'échelle nationale. Bien qu'il soit difficile de mesurer précisément la contribution de la Sûreté dans ce bilan, le suivi de cet indicateur demeure une préoccupation constante qui lui permet, comme c'est le cas pour le taux de criminalité, d'apprécier l'environnement dans lequel elle évolue.

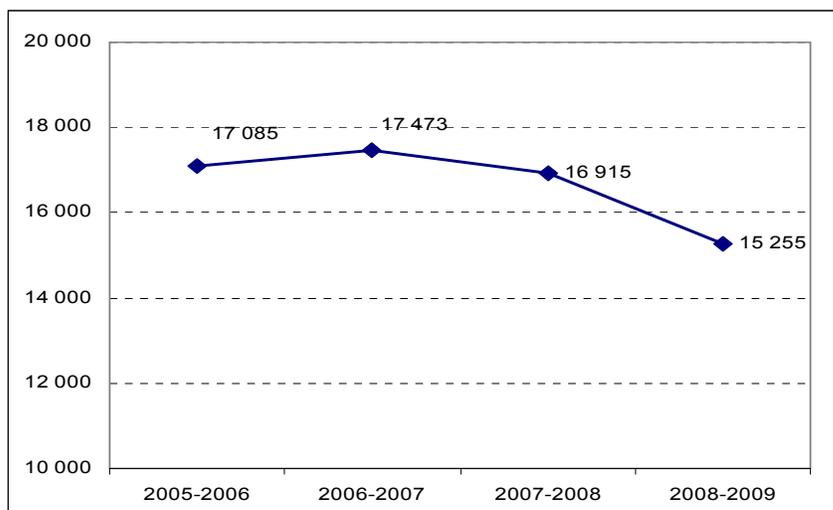
La tendance des dernières années démontre une amélioration du bilan routier tant en ce qui concerne les collisions mortelles que les collisions avec blessés. Au cours de l'année financière 2008-2009, on dénombre 359 collisions mortelles, soit 40 collisions de moins que pour l'année financière 2007-2008. On observe la même tendance au chapitre des collisions avec blessés. En effet, la figure 6 montre que les 15 255 collisions avec blessés représentent une diminution de 1 660 collisions comparativement à la même période en 2007-2008.

Figure 5 : Évolution du nombre de collisions mortelles sur l'ensemble du réseau routier



⁴¹ Il est impossible de comparer les résultats des catégories « conduite dangereuse » et « non-respect des règles de routes » puisqu'elles ont été ajoutées en 2008-2009.

Figure 6 : Évolution du nombre de collisions avec blessés sur l'ensemble du réseau routier



À propos des causes associées aux collisions, le tableau synthèse suivant démontre que, pour l'année financière 2008-2009, 28,4 % des collisions avec dommages corporels (total des collisions mortelles et avec blessés) sont causées par la vitesse.

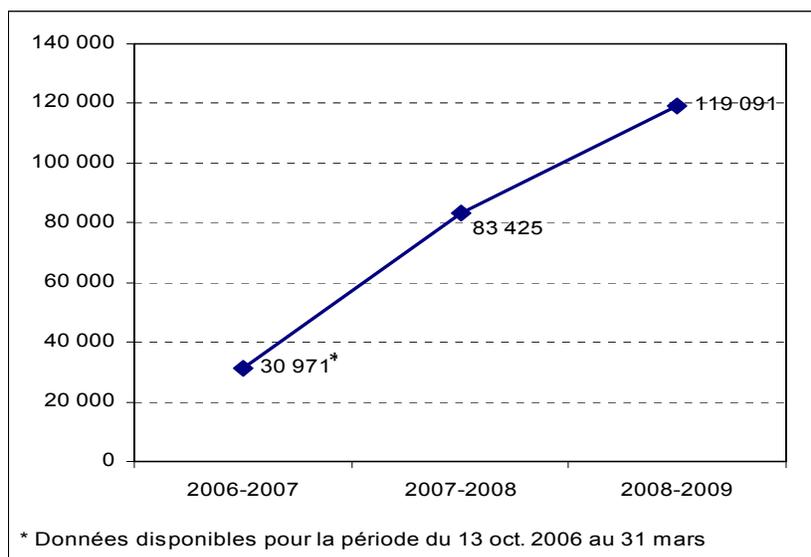
Tableau 17 : Nombre de collisions survenues sur le réseau routier selon la cause de la collision

CAUSE DE LA COLLISION	2008-2009		2007-2008	
	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE
VITESSE	4 441	28,4	5 221	30,2
ALCOOL	705	4,5	676	3,9
AUTRES	10 468	67,1	11 417	65,9
TOTAL	15 614	100,0	17 314	100,0

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Dans la poursuite de l'Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière, l'ensemble des districts a déposé un plan d'opérations planifiées en sécurité routière pour l'année 2008-2009.

Figure 7 : Nombre d'opérations effectuées sur le réseau routier conformément à l'Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière 2006-2010

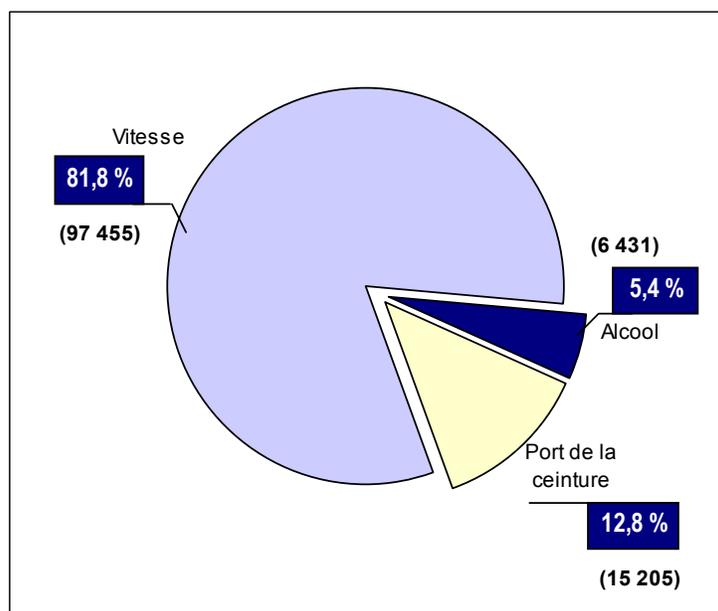


La différence entre le nombre d'opérations effectuées en 2008-2009 et en 2007-2008 s'explique par une augmentation des opérations sur le territoire de la Sûreté et par la tenue de la Semaine consacrée au port de la ceinture de sécurité en juin 2008.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIFS :

La figure suivante présente la proportion d'opérations sur la vitesse, l'alcool et le port de la ceinture qui ont été effectuées.

Figure 8 : Répartition des opérations effectuées sur les réseaux routiers



Deux nouveaux axes d'intervention ont été ajoutés à l'Énoncé en 2008-2009 : les interventions avec le Contrôle routier du Québec et les sorties médiatiques avec des collaborateurs externes. Durant l'année financière 2008-2009, près de 300 activités conjointes ont été menées avec le Contrôle routier du Québec. Durant cette période, 64 sorties médiatiques (points de presse, campagnes d'information et de sensibilisation) ont été effectuées avec des collaborateurs externes (autres services de police, SAAQ, ministère des Transports du Québec, centres locaux de services communautaires, etc.).

Nombre d'opérations effectuées concernant les quads, motoneiges et embarcations nautiques

L'objectif de la Sûreté du Québec pour 2008-2009 était de réaliser 1 900 opérations touchant les activités des quads, motoneiges et embarcations nautiques. Or, 2 609 opérations ont été effectuées, soit 709 de plus que prévu.

Tableau 18 : Nombre d'opérations effectuées sur les sentiers hors route et sur les plans d'eau

	NOMBRE D'OPÉRATIONS ⁴²		VARIATION AVEC 2007-2008	
	2008-2009	2007-2008	NOMBRE	POURCENTAGE
QUAD	949	586	363	61,9
MOTONEIGE	1 296	992	304	30,6
EMBARCATION NAUTIQUE	364	285	79	27,7
TOTAL	2 609	1 863	746	40,0

⁴² N'inclut pas les données provenant de la Direction des mesures d'urgence.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF (SUITE) :

Un projet pilote mis en place le 1^{er} avril 2007 dans le district Mauricie–Centre-du-Québec n'est pas étranger au grand nombre d'opérations effectuées cette année. Le projet misait sur une équipe multidisciplinaire composée de cinq policiers et de deux ressources du Quartier général (QG) de ce district travaillant à temps plein à titre de moniteurs, de formateurs et d'accompagnateurs pour le district. Les objectifs étaient notamment d'augmenter de façon substantielle la présence policière dans les sentiers de même que la qualité des sorties.

Le projet a été étendu au district Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine en 2008-2009.

ORIENTATION 3

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

L'amélioration de la qualité de ses services demeure 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 institution 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 doit faire face dans l'instauration d'une gestion axée sur les résultats.

En réponse à ce 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 3.1

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

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

<i>Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)</i>		<i>Résultats</i>		<i>État de réalisation de la cible annuelle</i>
<i>stratégique (2007-2012)</i>	<i>annuelle</i>	<i>2008-2009</i>	<i>2007-2008</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	10 ententes de services renouvelées	11 ententes renouvelées (79 ententes sur un total de 86)	22 ententes renouvelées (68 ententes sur un total de 86)	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Assurer une prestation de services auprès d'autres organisations	Augmenter les protocoles d'entente de prestation de services auprès d'autres organisations comparativement à 2007-2008	52 protocoles d'entente de prestation de services signés	14 protocoles d'entente de prestation de services signés	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Évaluer le taux de satisfaction d'une clientèle, autre que le citoyen, visée par notre prestation de services	Dépôt du rapport de satisfaction des élus Dépôt du rapport de satisfaction des usagers du Centre de suivi opérationnel (CSO) Dépôt du rapport de satisfaction des usagers du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ)	3 autres clientèles sondées : les élus, le CSO et le CRPQ	Aucun	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Sur un total de 86 ententes de services, au 31 mars 2008, 68 ententes étaient signées. Au cours de l'exercice 2008-2009, 11 nouvelles ententes ont été signées par le ministre, portant ainsi le total des ententes signées à 79 sur 86. 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

La Sûreté du Québec a signé 52 protocoles d'entente auprès d'autres organisations, incluant les organisations policières. Parmi ceux-ci, 25 protocoles d'entente de prestation de services auprès d'autres organisations, dont la majorité concerne la sécurité routière, sont en application ou ont été signés par la surveillance du territoire (Grande fonction de la surveillance du territoire). Une de ces ententes s'applique aux services d'assistance dans les zones de travaux routiers, d'autres se rapportent à un service d'agents accompagnateurs dans des situations de transport hors normes pour divers partenaires du secteur privé.

Au cours de la dernière année, 27 protocoles d'entente ont été signés par les enquêtes criminelles (Grande fonction des enquêtes criminelles). Il s'agit principalement d'ententes sur la participation à des équipes intégrées d'enquêtes ou la constitution de nouvelles équipes :

- ▶ participation à l'équipe intégrée de la sécurité maritime avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Centre des opérations de la sécurité maritime (COSM);
- ▶ constitution d'escouades spécialisées avec la GRC, le SPVM, certaines sûretés municipales et l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ). À titre d'exemple, mentionnons :
 - ◆ le module mixte sur le trafic d'armes à feu, munitions et explosifs;
 - ◆ les escouades régionales mixtes (ERM) : gangs de rue et motards;
 - ◆ les équipes mixtes du programme ACCÈS sur la contrebande du tabac.

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

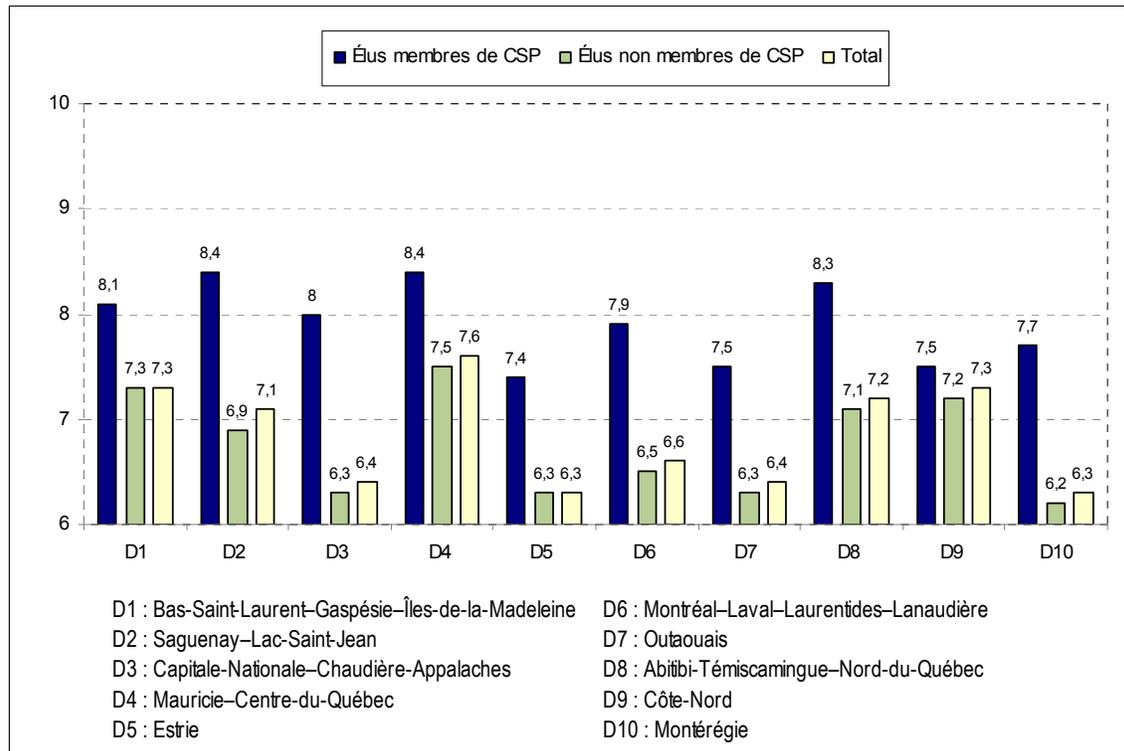
Indice de satisfaction des élus des MRC du Québec

Au cours de l'année 2008-2009, la Sûreté du Québec a eu recours à la firme privée *Segma Recherche* pour évaluer la satisfaction des élus municipaux à l'égard de la qualité de ses services. Le sondage a été réalisé du 15 avril au 14 mai 2009 au moyen d'entrevues téléphoniques et de questionnaires remplis par les répondants. L'échantillon non proportionnel qui a servi à l'étude était composé de deux groupes provenant des MRC qui bénéficient des services de la Sûreté du Québec : l'ensemble des élus membres des CSP (248) et un échantillon tiré aléatoirement parmi les élus non membres des CSP (364).

Le sondage a révélé un indice de satisfaction globale de 6,8 sur 10 avec une marge d'erreur de $\pm 4,3\%$, 19 fois sur 20. L'indice de satisfaction des élus membres des CSP à l'égard de la Sûreté est, sans exception, supérieur à celui des élus non membres dans tous les districts⁴³.

⁴³ La marge d'erreur des résultats des districts est supérieure à $\pm 10\%$, 19 fois sur 20. Il faut donc interpréter ces résultats avec prudence.

Figure 9 : Indice de satisfaction des élus à l'égard des services de la Sûreté du Québec



Notons qu'au cours de l'année 2008-2009, dans le but d'optimiser le fonctionnement des CSP, la Sûreté du Québec s'est associée à l'Union des municipalités du Québec (UMQ) et à la Fédération québécoise des municipalités (FQM) afin d'offrir une formation aux membres de ces comités. Cette formation vise, entre autres, à approfondir la compréhension du mandat et à dégager une vision commune en matière de sécurité et de prévention de la criminalité à l'échelle régionale. En plus de la session expérimentale qui a été donnée dans les MRC de la Haute-Yamaska et du Haut-Richelieu, cinq CSP ont suivi la formation.

Indice de satisfaction des usagers du Centre de suivi opérationnel (CSO)

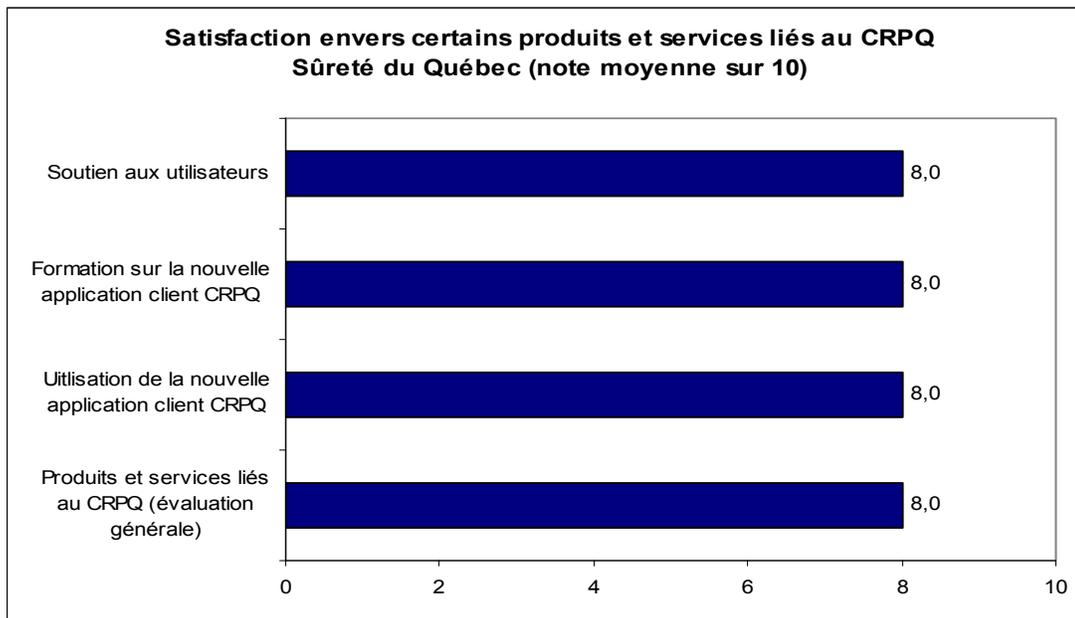
Le CSO a pour mandat d'observer et de documenter les événements majeurs en cours dans l'ensemble du Québec et d'en informer les membres concernés de l'état-major élargi de la Sûreté du Québec. Au besoin, il coordonne et conseille les intervenants et leur facilite l'accès aux ressources. En 2008, la Sûreté a effectué un sondage interne pour évaluer la satisfaction de la clientèle du CSO afin d'établir les pistes d'amélioration et ainsi consolider sa prestation de services. Au total, 92 usagers, soit les utilisateurs internes au sein de la Sûreté ainsi que les corps de police municipaux, ont répondu au sondage. Les résultats permettent d'affirmer que le taux de satisfaction général envers le CSO s'élève à 97 %. En effet, 97 % des usagers sondés se sont déclarés « satisfaits » ou « très satisfaits » des services du CSO. Il est à noter qu'un plan d'amélioration continue a été développé.

Indice de satisfaction des usagers du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ)

Les clientèles internes et externes du CRPQ ont été sondées lors de l'exercice 2008-2009. L'objectif poursuivi par ce sondage était d'évaluer la satisfaction de la clientèle sur certains produits et services qu'offre le CRPQ et d'établir des priorités d'action pour améliorer ceux-ci. Le rapport d'analyse du sondage sur la satisfaction de la clientèle présente les résultats d'un sondage réalisé du 3 au 19 octobre 2008, l'un auprès d'un échantillon aléatoire de 1 330 employés de la Sûreté du Québec et l'autre auprès de 100 employés des sûretés municipales. Les taux de réponse s'élèvent respectivement à 53,2 % pour les répondants de la Sûreté et à 53,8 % pour les répondants des sûretés municipales, ce qui constitue de très bons taux de réponse. Les marges d'erreur sont respectivement de 2,4 % (Sûreté) et de 9,8 % (sûretés municipales).

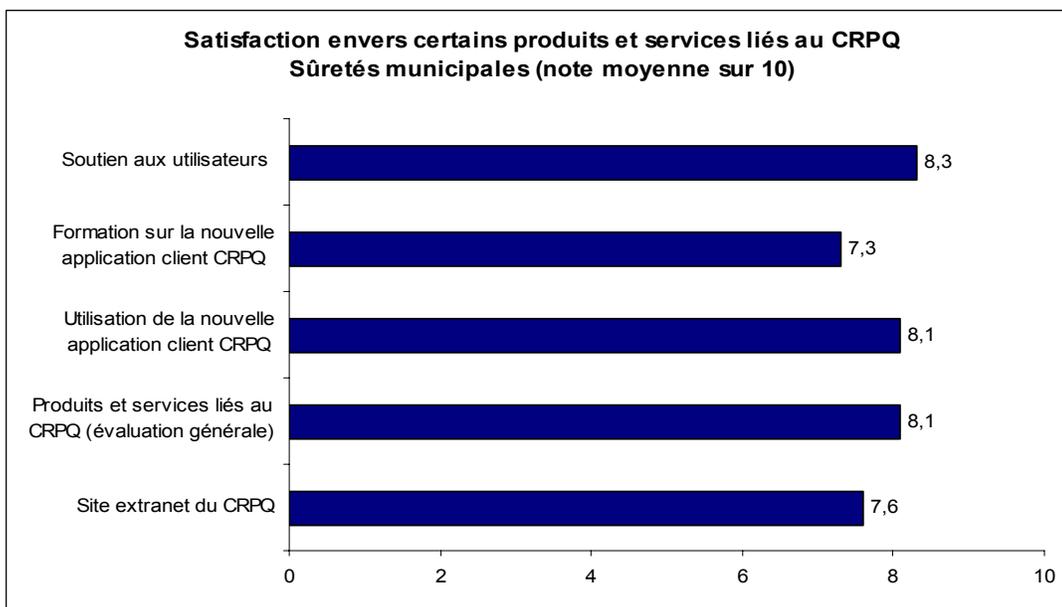
- Satisfaction des employés de la Sûreté du Québec :
Comme l'illustre la figure ci-dessous, les produits et services liés au CRPQ reçoivent une note de 8,0 sur 10, ce qui indique que les répondants sont assez satisfaits.

Figure 10 : Satisfaction des employés de la Sûreté du Québec⁴⁴



- Satisfaction des employés des sûretés municipales :
Le taux moyen de satisfaction des usagers envers les services du CRPQ se situe à 7,9 sur 10, ce qui indique que les répondants sont assez satisfaits.

Figure 11 : Satisfaction des employés des sûretés municipales



⁴⁴ L'accès au site extranet du CRPQ est offert seulement aux partenaires externes.

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

**Objectif 3.2
*Disposer des compétences et des ressources nécessaires à la réalisation de nos mandats***

La Sûreté du Québec se doit d'être à la fine pointe dans toutes les sphères d'activité qu'elle occupe afin de remplir efficacement les mandats de sécurité publique qui lui sont dévolus. Leur réalisation ne peut se faire sans l'apport de ses quelque 7 500 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 liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)	annuelle	Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
		2008-2009	2007-2008	
Diminuer le délai de remplacement à des fonctions spécifiques	2 moyens mis en place afin de diminuer les délais de remplacement	2 moyens mis en place afin de diminuer les délais de remplacement	Aucun	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Mettre continuellement en œuvre des moyens pour assurer le transfert de compétences et d'expertise	2 moyens mis en place pour assurer le transfert de compétences et d'expertise	2 moyens mis en place	Démarche en transfert d'expertise : 5 moyens pour favoriser la planification de la relève	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
Répondre aux besoins de formation nécessaires à la réalisation de nos mandats	70 % des formations demandées sont diffusées	100 % des formations demandées ont été diffusées	100 % des formations demandées ont été diffusées	<input checked="" type="checkbox"/> Atteinte <input type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : DÉLAI DE REMPLACEMENT À DES FONCTIONS SPÉCIFIQUES

Deux moyens ont été mis en place pour réduire le délai de remplacement des emplois en cybersurveillance et en surveillance physique. Des modifications ont tout d'abord été apportées à l'ordonnancement des étapes des processus de dotation. Puis, à la suite de discussions avec l'Association des policières et policiers provinciaux du Québec (APPQ), le nombre de candidats admissibles au processus de dotation des emplois en surveillance physique et en cybersurveillance a été augmenté.

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

Approche globale en matière de planification de la main-d'œuvre

Pour réaliser pleinement les mandats qui lui sont confiés, la Sûreté du Québec doit être en mesure de disposer de ressources humaines en quantité et en qualité suffisantes au moment opportun. La réduction de la main-d'œuvre disponible et la concurrence accrue sur le marché du travail forcent la Sûreté à revoir sa stratégie d'attractivité pour attirer des talents, en se démarquant comme un employeur. C'est pourquoi une approche globale de planification de la main-d'œuvre a été développée.

Programme de gestion de la relève pour le personnel d'encadrement

Deux moyens ont été mis en place à la Sûreté du Québec afin de favoriser la gestion de la relève parmi le personnel d'encadrement :

- ▶ Tout d'abord, la Sûreté a établi un processus de qualification pour les grades de lieutenant, de capitaine et d'inspecteur qui lui a permis de voir où se situait la relève à tous les niveaux de gestion. La Sûreté peut ainsi planifier une offre de services pour favoriser le développement des compétences et soutenir les officiers dans l'élaboration et la mise en œuvre de plans personnalisés.
- ▶ Ensuite, pour connaître et pourvoir les postes où l'absence de relève peut s'avérer plus problématique, la Sûreté a instauré une procédure annuelle de placement ainsi qu'un mode de dotation particulier, la nomination spécifique. Cette procédure a permis de combler près de 60 % des postes d'officiers vacants. Lorsqu'aucun candidat ne correspond aux exigences d'un poste, la Direction des ressources d'encadrement peut recommander la nomination d'un candidat. Cette nomination spécifique est assortie de conditions plus restrictives que dans le cas d'une nomination régulière et peut être accompagnée de mesures de développement des compétences.

Ces deux moyens permettent non seulement d'identifier les postes de gestion les plus vulnérables à doter, mais également de déployer des solutions adaptées pour combler efficacement les postes d'officiers disponibles.

INDICATEUR : NOMBRE DE PERSONNES AYANT REÇU UNE FORMATION, PAR CATÉGORIE D'ACTIVITÉS (GENDARMERIE, ENQUÊTES, MESURES D'URGENCE, SERVICES DE SOUTIEN)

La Sûreté du Québec compte 7 489⁴⁵ 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 5 080 policiers qui ont reçu de la formation représentent 95,9 % des policiers en place, alors que les 1 758 employés civils qui ont reçu de la formation représentent 80,2 % des civils en place.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Profil de l'aspirant policier :

Le travail du policier s'est transformé au cours des dernières années, ce qui commande un profil et une formation générale adaptés à ces nouvelles réalités. La Sûreté du Québec a donc jugé bon de réviser le profil de l'aspirant policier. Toutefois, des discussions avec les intervenants concernés, à savoir l'École nationale de police du Québec (ENPQ), le MSP et les autres organisations policières, doivent être poursuivies afin de dégager les besoins spécifiques et communs.

Stratégie d'attractivité en matière de recrutement :

La stratégie d'attractivité en matière de recrutement a été révisée afin de mettre l'accent sur la fonction de patrouilleur. Dans les districts, la mise en œuvre et le partage des responsabilités avec les intervenants restent cependant à faire. Le plan final et la prévision des coûts afférents seront déposés pour approbation.

Il est actuellement trop tôt pour évaluer les retombées de la nouvelle stratégie d'attractivité qui a pour objectif de permettre à la Sûreté de se démarquer comme un employeur de choix auprès des meilleurs candidats au sein de la communauté policière.

Formation continue :

Au cours de la dernière année, 64 196 jours de formation ont été offerts à l'ensemble du personnel policier et civil de la Sûreté du Québec.

- ▶ En 2008-2009, chaque policier a reçu, en moyenne, dix jours de formation, alors que le personnel civil en a reçu près de cinq (4,6).

⁴⁵ Les résultats ont été calculés à partir des effectifs en place le 31 mars 2009, soit 2 193 pour les civils permanents et occasionnels et 5 296 pour les policiers. Ces résultats reflètent davantage la situation puisque la formation est donnée aux employés en place et non à des effectifs autorisés.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF (SUITE) :

- ▶ 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 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 19 : Nombre de jours de formation offerts au personnel

	2008-2009			2007-2008			2006-2007		
	POLICIER	CIVIL	TOTAL	POLICIER	CIVIL	TOTAL	POLICIER	CIVIL	TOTAL
NOMBRE DE JOURS DE FORMATION	54 172	10 024	64 196	42 569	8 884	51 453	31 151	8 411	39 562

	2008-2009		2007-2008		2006-2007	
	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL
RATIO DU NOMBRE DE JOURS DE FORMATION/PERSONNE	10,0	4,6	8,0	4,0	6,0	4,1

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'institution, tout en respectant une approche de gestion rigoureuse.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle	2008-2009	2007-2008	
S'assurer que 100 % de nos unités ont implanté l'approche Amélioration continue des services de qualité (ACSQ)	Déployer l'approche ACSQ dans 10 unités stratégiques	Déploiement dans 4 unités stratégiques Taux d'avancement du projet : 39 %	Déploiement dans 9 unités stratégiques Taux d'avancement du projet : 27 %	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010
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 60 % des indicateurs nationaux des NSPP ⁴⁶ 100 % des districts ont atteint au moins 25 % des indicateurs nationaux des NSPP	83 % des postes MRC et autoroutiers ont dépassé la cible de 60 % des indicateurs nationaux 100 % des districts ont atteint au moins 25 % des indicateurs nationaux	97 % des postes ont amorcé l'application de la norme 1 82 % des postes ont amorcé l'application d'une autre norme que la norme 1	<input type="checkbox"/> Atteinte <input checked="" type="checkbox"/> Non atteinte <input type="checkbox"/> Reportée 2009-2010

⁴⁶ NSPP : Normes et standards en police de proximité.

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

En 2007, la Sûreté du Québec a mis de l'avant une approche ACSQ afin de prioriser l'amélioration globale de sa performance dans un souci de services aux citoyens. C'est ainsi que les unités stratégiques de la Sûreté réalisent un diagnostic de leurs pratiques de gestion et définissent des priorités d'amélioration se référant au Qualimètre Express®, un outil dont la propriété intellectuelle appartient au Mouvement québécois de la qualité. Les 33 unités stratégiques de la Sûreté sont constituées de l'état-major, des quatre grandes fonctions, des 18 directions et des dix districts.

En 2008-2009, l'approche ACSQ a été implantée dans quatre unités stratégiques : deux districts et deux directions. L'approche ACSQ devait être implantée dans dix unités stratégiques qui avaient manifesté leur volonté de déployer la démarche ACSQ en début d'année. Toutefois, pour diverses raisons, six de ces dix unités ont choisi de reporter à plus tard le déploiement.

INDICATEUR : TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET

Au 31 mars 2009, 13 unités stratégiques avaient implanté l'approche ACSQ, ce qui représente près de 40 % des 33 unités. Au total, cette implantation touche pour le moment 19 % des gestionnaires de la Sûreté du Québec.

Tableau 20 : Nombre d'unités stratégiques ayant réalisé une démarche ACSQ

	2008-2009	2007-2008	TOTAL
NOMBRE D'UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT RÉALISÉ UNE DÉMARCHE ACSQ	4	9	13
POURCENTAGE DES UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT RÉALISÉ UNE DÉMARCHE ACSQ (33 UNITÉS AU TOTAL)	12	27	39

Le déploiement de l'approche ACSQ a commencé en janvier 2007, elle en est donc à sa deuxième année de mise en œuvre. Le *Plan stratégique 2007-2012* prévoit le déploiement de cette approche dans les 33 unités stratégiques d'ici 2012.

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

Les normes et standards du modèle de police de proximité constituent un outil permettant de transformer les fondements de cette approche en pratiques de gestion rigoureuses reconnues par la Sûreté du Québec. Cet outil sert à la fois à standardiser les pratiques, tout en laissant aux unités la latitude nécessaire pour prendre en compte les spécificités locales et régionales. Les normes et standards développés s'articulent autour des trois axes suivants :

- ▶ la connaissance du territoire et des orientations de l'unité ainsi que de l'institution;
- ▶ la communication et la mobilisation interne;
- ▶ la communication externe et l'établissement d'un réseau de partenaires.

La cible pour le déploiement des normes et standards en matière de police de proximité prévoit que 100 % des postes MRC et autoroutiers implantent au moins 60 % des normes pendant l'année. Les résultats démontrent que 83 % des postes ont atteint cette cible. Quant aux districts, leur cible prévoit que 100 % de ceux-ci implantent au moins 25 % des normes. Ce résultat a été atteint par l'ensemble des districts. Le pourcentage moyen d'implantation se situe à près de 69 %.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Bien qu'ils ne soient pas considérés comme étant des approches qualité, d'autres projets qui visent à améliorer les façons de faire ont été réalisés en 2008-2009 à la Sûreté du Québec.

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

La phase 1 (SGR1) de la stratégie gouvernementale SAGIR a été complètement déployée en avril 2009. L'implantation de cette phase a nécessité une révision détaillée des processus dans les secteurs des ressources matérielles et financières. En plus d'investissements régionaux importants en formation, certaines actions et orientations ont été ou seront prises en considération afin de faciliter la reddition de comptes dans les MRC, de favoriser l'acquisition de fournitures, d'équipements et de services en région et d'augmenter l'autonomie de chaque unité. À titre d'exemple, une distribution budgétaire concernant plusieurs dépenses importantes telles que les loyers, l'essence, l'entretien et la réparation des véhicules sera instaurée pour chaque unité. La conception des phases SGR2 et SGR3 est complétée à 13 % et le plan d'implantation de la phase 2 a été présenté en juin 2009.

Système intégré de traitement des horaires, de l'assiduité et de la rémunération (SITHAR) :

L'implantation de la phase 2A de SITHAR a été complétée le 30 novembre 2008. Quant à la phase 2B, elle n'a pu être implantée, car nous avons dû consolider les phases 1 et 2A. Ces phases permettront d'optimiser les processus de gestion des horaires de travail, de l'assiduité et de la rémunération.

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 et le compte à fin déterminée pour le contrôle des armes à feu);
- ▶ les revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP);
- ▶ les revenus et dépenses se rapportant au contrôle des armes à feu et faisant l'objet d'un compte à fin déterminée (CFD);
- ▶ 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 ministère de la Sécurité publique, 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 liés aux opérations policières d'envergure et aux services hautement spécialisés ainsi que les services liés à 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 Fonds des services de police.

Tableau 21 : Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le FSP et le CFD)

	EXERCICE 2008-2009		EXERCICE 2007-2008	EXERCICE 2006-2007
	BUDGET ⁴⁷ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES ⁴⁸ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)
RÉMUNÉRATION	219 810,9	222 427,4	215 481,1	199 171,6
FONCTIONNEMENT	114 938,7	109 004,5	101 869,4	103 339,6
AFFECTATION À UN FONDS SPÉCIAL (CONTRIBUTION GOUVERNEMENTALE AU FONDS DES SERVICES DE POLICE [FSP])	234 434,8	234 434,8	212 509,9	196 098,2
DÉPENSES TOTALES	569 184,4	565 866,7	529 860,4	498 609,4
INVESTISSEMENTS TOTAUX	20 061,3	15 838,3	16 953,0⁴⁹	14 065,4

⁴⁷ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

⁴⁸ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

⁴⁹ Selon les données présentées dans le volume 2 des Comptes publics 2007-2008 du gouvernement du Québec.

Le budget de 569,2 millions de dollars représente le budget initial de 526,5 millions de dollars auquel se sont ajoutés des crédits obtenus en cours d'exercice au montant de 42,7 millions de dollars. 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 ainsi que l'évasion fiscale, et de contributions du gouvernement fédéral afin d'intensifier la lutte contre les gangs de rue et la cybercriminalité. Finalement, un recours au Fonds de suppléance a été accepté afin de défrayer principalement les dépenses extraordinaires engendrées par les interventions policières dans différentes communautés autochtones.

Les dépenses réelles de 565,9 millions de dollars comprennent une somme de 234,4 millions de dollars versée au FSP. Elles sont supérieures de 36 millions de dollars à celles de l'exercice 2007-2008. Cette variation s'explique principalement par :

- ▶ l'augmentation de la rémunération globale qui comprend les augmentations salariales prévues dans les contrats de travail;
- ▶ une hausse des dépenses reliées aux opérations extraordinaires pour des interventions policières dans différentes communautés autochtones;
- ▶ l'augmentation de la contribution gouvernementale au Fonds des services de police principalement attribuable à la hausse des dépenses du Fonds et à la baisse du taux de contribution payable par les municipalités pour les services de la Sûreté du Québec, lequel est passé de 59 % pour l'année civile 2006 à 57 % pour l'année civile 2007, puis à 55 % pour l'année civile 2008 et à 53 % pour l'année civile 2009.

En 2008-2009, les investissements affectés à ce programme sont inférieurs de 1,1 million de dollars par rapport à la dépense réelle de 2007-2008. Cet écart est principalement attribuable à une diminution des coûts reliés à l'implantation du projet SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources).

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 affectés 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 22 : Coût moyen des services spécialisés et nationaux

	EXERCICE 2008-2009	EXERCICE 2007-2008	EXERCICE 2006-2007
COÛT MOYEN PAR POLICIER (EN DOLLARS)	196 346	191 636	187 082
COÛT MOYEN PAR HABITANT (EN DOLLARS)	43	41	40

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

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

Tableau 23 : Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP)

	EXERCICE 2008-2009		EXERCICE 2007-2008	EXERCICE 2006-2007
	PRÉVISION (000 \$) ⁵⁰	DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$) ⁵¹	DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$)	DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$)
TARIFICATION AUX MUNICIPALITÉS ET AUTRES	247 941,2	247 941,2	241 524,5	239 801,1
CONTRIBUTION GOUVERNEMENTALE (PROVENANT DU PROGRAMME 02)	234 434,8	234 434,8	212 509,9	196 098,2
REVENUS TOTAUX	482 376,0	482 376,0	454 034,4	435 899,3
RÉMUNÉRATION	372 841,4	372 841,4	349 689,1	341 609,0
FONCTIONNEMENT	109 534,6	109 534,6	104 345,3	94 290,3
DÉPENSES TOTALES	482 376,0	482 376,0	454 034,4	435 899,3
INVESTISSEMENTS TOTAUX	32 549,6	16 189,5	14 443,0	14 777,8

Les revenus réels 2008-2009 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* (243,2 millions de dollars), du gouvernement fédéral pour la prestation de services policiers sur les ponts Jacques-Cartier et Champlain (3,6 millions de dollars) et de revenus divers (1,2 million de dollars);
- ▶ d'une contribution gouvernementale, tirée du programme 02 du ministère de la Sécurité publique pour en assurer l'équilibre financier, totalisant 234,4 millions de dollars.

Les dépenses réelles 2008-2009 sont supérieures de 28,3 millions de dollars par rapport à l'exercice 2007-2008. Cette variation s'explique notamment par une hausse des dépenses de rémunération principalement attribuable aux augmentations salariales prévues dans les contrats de travail ainsi qu'à l'intégration, le 1^{er} avril 2008, de la desserte de la MRC de Joliette.

En 2008-2009, les investissements réalisés par le Fonds des services de police sont supérieurs de 1,7 million de dollars par rapport à la dépense réelle de 2007-2008. 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, les revenus divers et la contribution de la Sûreté du Québec pour le règlement d'un grief pour la période précédant le 1^{er} janvier 2006. Le coût moyen par policier correspond aux dépenses engagées en fonction du nombre de policiers affectés aux MRC selon les ententes de services (3 197 policiers au 1^{er} janvier 2009), comme stipulé dans la réglementation en vigueur. Le coût moyen par habitant est établi en fonction de la population desservie dans les MRC (2 359 963 habitants).

⁵⁰ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

⁵¹ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Tableau 24 : Coût moyen des services généraux

	EXERCICE 2008-2009	EXERCICE 2007-2008	EXERCICE 2006-2007
COÛT MOYEN PAR POLICIER (EN DOLLARS)	148 732	144 488	139 564
COÛT MOYEN PAR HABITANT (EN DOLLARS)	201	187	185

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 cinq millions de dollars pour l'année 2008-2009.

Sommaire

Le sommaire suivant présente le niveau des dépenses et des investissements de la Sûreté du Québec pour l'ensemble de ses activités au cours des exercices 2008-2009, 2007-2008 et 2006-2007, incluant le Fonds des services de police et le compte à fin déterminée.

Tableau 25 : Sommaire des dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (incluant le FSP et le CFD)

	EXERCICE 2008-2009		EXERCICE 2007-2008	EXERCICE 2006-2007
	BUDGET (000 \$) ⁵²	DÉPENSES RÉELLES (000 \$) ⁵³	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)
PROGRAMME 02 (EXCLUANT L'AFFECTATION AU FSP)	334 749,6	331 431,9	317 350,5	302 511,2
FONDS DES SERVICES DE POLICE	482 376,0	482 376,0	454 034,4	435 899,3
CFD – CONTRÔLE DES ARMES À FEU	5 085,5	4 988,0	4 423,8	3 939,9
DÉPENSES TOTALES	822 211,1	818 795,9	775 808,7	742 350,4
PROGRAMME 02	20 061,3	15 838,3	16 953,0 ⁵⁴	14 065,4
FONDS DES SERVICES DE POLICE	32 549,6	16 189,5	14 443,0	14 777,8
INVESTISSEMENTS TOTAUX	52 610,9	32 027,8	31 396,0	28 843,2

⁵² Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

⁵³ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

⁵⁴ Selon les données présentées dans le volume 2 des Comptes publics 2007-2008 du Gouvernement du Québec.

Figure 12 : Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec⁵⁵

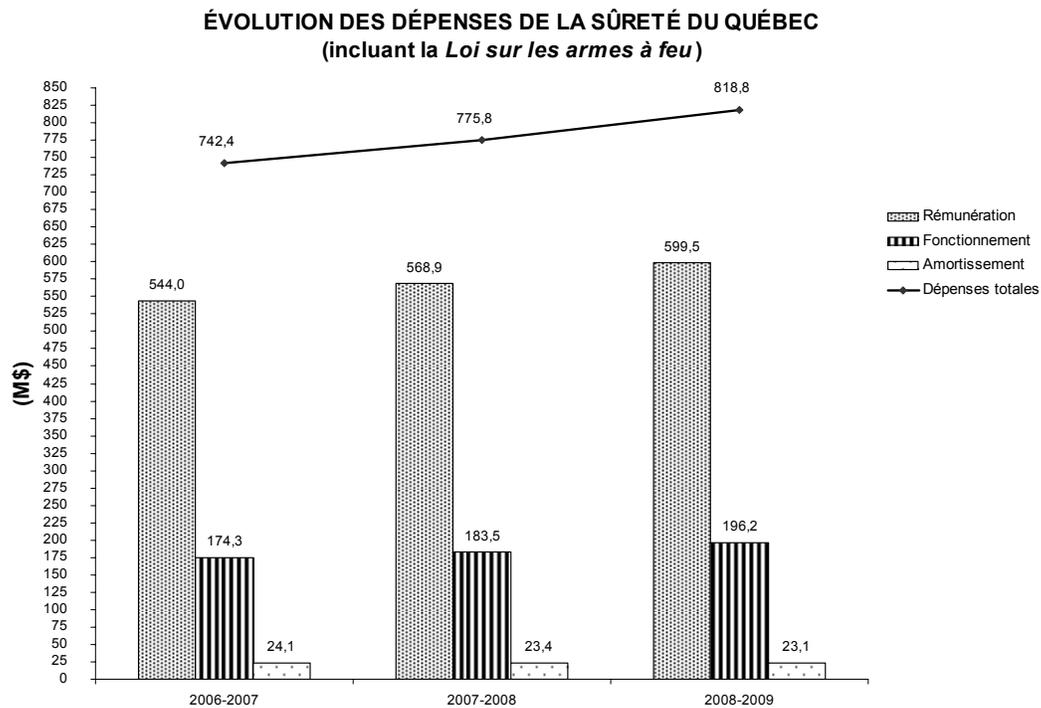


Tableau 26 : Sommaire des catégories de dépenses

	EXERCICE 2008-2009 (000 \$)	EXERCICE 2007-2008 (000 \$)	EXERCICE 2006-2007 (000 \$)
TRAITEMENT	527 482,0	494 609,4	473 463,7
RÉGIME DE RETRAITE	30 907,8	30 052,3	27 574,7
CONTRIBUTION DE L'EMPLOYEUR	41 088,2	44 208,2	42 999,9
SERVICES DE TRANSPORT ET DE COMMUNICATION	38 139,9	29 493,5	27 131,5
SERVICES PROFESSIONNELS, ADMINISTRATIFS ET AUTRES⁵⁶	58 836,0	51 569,6	47 269,7
LOYERS ET LOCATION D'ÉQUIPEMENTS	65 374,2	65 913,3	67 141,2
FOURNITURES ET APPROVISIONNEMENT⁵⁷	27 173,6	28 366,7	25 108,4
AUTRES DÉPENSES	6 730,0	8 189,3	7 517,1
AMORTISSEMENT	23 064,2	23 406,4	24 144,1
DÉPENSES TOTALES	818 795,9	775 808,7	742 350,3

⁵⁵ Comparativement aux autres tableaux, l'évolution est présentée de façon croissante.

⁵⁶ Cette catégorie de dépenses inclut l'entretien et les réparations.

⁵⁷ Cette catégorie de dépenses inclut le matériel et les équipements.

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

Tableau 27 : Dépenses totales et par employé pour la formation et le développement du personnel civil et policier

	2008-2009 ⁵⁸	2007-2008	2006-2007
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL CIVIL			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION - PAR EMPLOYÉ	2 019 495 \$ 921 \$	1 650 440 \$ 747 \$	1 808 200 \$ 887 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN PRESTATION DE SERVICES GÉNÉRAUX EN CONTACT AVEC LES CLIENTÈLES - PAR EMPLOYÉ	754 932 \$ 614 \$	783 273 \$ 625 \$	1 023 397 \$ 935 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN SERVICES SPÉCIALISÉS ET NATIONAUX - PAR EMPLOYÉ	1 264 563 \$ 1 312 \$	867 167 \$ 907 \$	784 803 \$ 832 \$
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL POLICIER			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION - PAR EMPLOYÉ	6 942 050 \$ 1 311 \$	7 294 482 \$ 1378 \$	5 548 471 \$ 1 068 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN PRESTATION DE SERVICES GÉNÉRAUX EN CONTACT AVEC LES CLIENTÈLES - PAR EMPLOYÉ	4 288 575 \$ 1 213 \$	4 368 250 \$ 1 231 \$	3 185 940 \$ 916 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN SERVICES SPÉCIALISÉS ET NATIONAUX - PAR EMPLOYÉ	2 653 475 \$ 1 507 \$	2 926 233 \$ 1 676 \$	2 362 532 \$ 1 375 \$

Tableau 28 : Dépenses totales et par employé pour la formation en technologie de l'information

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL CIVIL			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION - PAR EMPLOYÉ	409 230 \$ 134 \$	87 258 \$ 40 \$	276 634 \$ 136 \$
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL POLICIER			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION - PAR EMPLOYÉ	284 207 \$ 52 \$	43 204 \$ 8 \$	176 564 \$ 34 \$

En 2008-2009, les dépenses de formation ont été consacrées à l'implantation du système SAGIR du gouvernement du Québec. Cette formation a été amorcée en 2007, puis intensifiée après sa mise en place le 1^{er} avril 2008.

⁵⁸ Les résultats sont calculés à partir des effectifs en place au 31 mars 2009, soit 2 193 civils permanents et occasionnels et 5 296 policiers. Ces résultats reflètent mieux la situation puisque la formation est donnée aux employés en place et non à des effectifs autorisés.

Tableau 29 : Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
POURCENTAGE DE LA MASSE SALARIALE	3,18	4,41	4,04

Bien que, de prime abord, la diminution annuelle du pourcentage de la masse salariale consacré à la formation pourrait refléter une amélioration de la performance (plus de jours de formation offerts et moins de dépenses), nous sommes plutôt tentés de l'expliquer par l'implantation de la phase 1 de SAGIR qui traite les données financières. Plusieurs erreurs de saisie pourraient fausser le total et le pourcentage pour 2008-2009.

Tableau 30 : Dépenses et investissements relatifs aux ressources informationnelles

CATÉGORIE DE DÉPENSES	2008-2009		2007-2008		2006-2007	
TÉLÉCOMMUNICATIONS INFORMATIQUES	3 641 092 \$	16,4 %	3 524 828 \$	14,5 %	3 529 518 \$	16,1 %
TRAITEMENT INFORMATIQUE (ORDINATEUR CENTRAL)	1 665 094 \$	7,5 %	1 667 494 \$	6,8 %	1 843 097 \$	8,4 %
ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENTS	1 213 069 \$	5,5 %	1 186 968 \$	4,9 %	1 608 021 \$	7,3 %
ENTRETIEN, MAINTENANCE DE LOGICIELS	1 786 604 \$	8,0 %	1 705 988 \$	7,0 %	1 792 070 \$	8,2 %
COÛTS RELIÉS À SAGIP	362 824 \$	1,6 %	387 175 \$	1,6 %	361 301 \$	1,6 %
RESSOURCES PROFESSIONNELLES	3 534 040 \$	15,9 %	4 133 030 \$	16,9 %	2 814 547 \$	12,8 %
ACQUISITION D'ÉQUIPEMENTS	2 822 923 \$	12,7 %	1 831 041 \$	7,5 %	2 477 253 \$	11,3 %
FOURNITURES	7 473 \$	0,0 %	13 079 \$	0,1 %	3 149 \$	0,0 %
SIRP	2 468 105 \$	11,1 %	2 249 657 \$	9,2 %	810 843 \$	3,7 %
SAGIR	2 501 636 \$	11,3 %	4 293 796 \$	17,6 %	259 979 \$	1,2 %
RENOUVELLEMENT DU PARC BUREAUTIQUE	342 102 \$	1,5 %	2 105 930 \$	8,6 %	2 547 154 \$	11,6 %
SALAIRES À CAPITALISER	1 522 036 \$	6,9 %	847 509 \$	3,5 %	2 365 727 \$	10,8 %
DIVERSES ENTENTES AVEC MINISTÈRES ET ORGANISMES	327 889 \$	1,5 %	129 107 \$	0,5 %	69 979 \$	0,3 %
ABANDON DE PROJETS DE DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE	21 213 \$	0,1 %	320 278 \$	1,3 %	1 441 555 \$	6,6 %
TOTAL	22 216 100 \$	100 %	24 395 880 \$	100 %	21 924 193 \$	100 %

Tableau 31 : Croissance annuelle et pourcentage des dépenses et investissements en matière de ressources informationnelles

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
CROISSANCE ANNUELLE DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (%)	< 7,8 > ⁵⁹	17,5 ⁶⁰	1,3
POURCENTAGE DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES PAR RAPPORT AUX DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS TOTAUX (%)	2,7 ⁶¹	3,1 ⁶²	2,7

⁵⁹ Ce calcul exclut les montants des projets abandonnés.

⁶⁰ Ce calcul exclut les montants des projets abandonnés, ce qui n'avait pas été fait dans les rapports annuels de gestion précédents.

⁶¹ Ce calcul inclut les investissements et exclut les dépenses d'amortissement.

⁶² Ce calcul inclut les investissements et exclut les dépenses d'amortissement, ce qui n'avait pas été fait dans les rapports annuels de gestion précédents.

3.2 RESSOURCES HUMAINES

Pour répondre à sa mission sur l'ensemble du territoire québécois en 2008-2009, la Sûreté du Québec comptait sur 7 077 postes (excluant les postes occasionnels).

Tableau 32 : Répartition des postes policiers et civils

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
EFFECTIF POLICIER	5 356	5 345	5 269
EFFECTIF CIVIL	1 721	1 699	1 701
TOTAL	7 077	7 044	6 970

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 33 : Répartition des postes policiers et civils selon le district

DISTRICT	2008-2009		2007-2008		2006-2007	
	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER
BAS-SAINT-LAURENT- GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA- MADELEINE	84	443	83	444	84	444
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	53	269	54	269	56	269
CAPITALE-NATIONALE- CHAUDIÈRE-APPALACHES	105	557	105	558	107	551
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	100	562	100	562	90	562
ESTRIE	66	315	66	316	67	318
MONTRÉAL-LAVAL- LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	132	644	119	632	121	556
OUTAOUAIS	45	208	45	208	45	216
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE- NORD-DU-QUÉBEC	59	313	60	314	61	314
CÔTE-NORD	45	206	46	206	46	210
MONTÉRÉGIE	130	703	129	677	131	670
GQG	902	1 136	892	1 159	893	1 159
TOTAL	1 721	5 356	1 699	5 345	1 701	5 269

Le profil des districts présenté à la section 1.2 donne le ratio de policiers par 1 000 habitants (population) et le ratio de policiers par 1 000 km² de territoire (superficie).

Tableau 34 : Répartition des postes policiers et civils selon la catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2008-2009	2007-2008	2006-2007
DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT	5	5	5
INSPECTEUR-CHEF	28	27	28
INSPECTEUR	51	52	52
CAPITAINE	113	112	112
LIEUTENANT	221	221	223
SERGENT	1 815	1 802	1 778
AGENT ET AGENT SUR APPEL ET HORAIRE VARIABLE	3 123	3 126	3 071
TOTAL PARTIEL	5 356	5 345	5 269
CADRE SUPÉRIEUR ET INTERMÉDIAIRE	54	53	53
PROFESSIONNEL	324	317	307
PERSONNEL DE BUREAU, PERSONNEL TECHNIQUE ET OUVRIER	1 343	1 329	1 341
TOTAL PARTIEL	1 721	1 699	1 701
TOTAL GÉNÉRAL	7 077	7 044	6 970

Tableau 35 : Répartition des postes policiers et civils selon la Grande fonction

GRANDE FONCTION	2008-2009	POURCENTAGE	2007-2008	2006-2007
DIRECTION GÉNÉRALE	86	1,2	82	84
ENQUÊTES CRIMINELLES	982	13,9	980	957
ADMINISTRATION	263	3,7	265	292
SURVEILLANCE DU TERRITOIRE	5 308	75,0	5 287	5 208
AFFAIRES INSTITUTIONNELLES	438	6,2	430	429
TOTAL	7 077	100,0	7 044	6 970

3.3 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 215 terrains et immeubles, incluant le QQG, les quartiers généraux des districts, les postes de police, les entrepôts, les résidences, les stationnements et les terrains occupés par de l'équipement de télécommunications.

Tableau 36 : Nombre d'immeubles et de terrains occupés

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
NOMBRE D'IMMEUBLES ET DE TERRAINS OCCUPÉS	215	215	206

L'augmentation du nombre d'emplacements occupés depuis 2007-2008 est principalement due à l'accroissement des besoins combiné à l'impossibilité, dans certains cas, d'agrandir les locaux existants. Ce besoin d'espace additionnel peut découler d'un ajout de personnel ou d'équipements à entreposer.

L'augmentation du nombre d'emplacements est aussi due à l'ajout de locaux pour des agents de liaison dans certains palais de justice et de locaux polyvalents de services (LPS) ou de postes relais à la demande de certaines instances municipales.

Parmi les immeubles occupés, les huit immeubles suivants ont été construits ou ont connu une rénovation majeure au cours de l'année 2008-2009 :

- ▶ Grand quartier général (bureaux de l'état-major)
- ▶ MRC d'Arthabaska (Victoriaville)
- ▶ MRC de Bonaventure auxiliaire (New Carlisle)
- ▶ MRC de Charlevoix (Baie-Saint-Paul)
- ▶ MRC de Joliette (Joliette)
- ▶ MRC du Rocher-Percé (Pabos)
- ▶ MRC Vaudreuil-Soulanges Est (Vaudreuil-Dorion)
- ▶ Quartier général de Québec (Phase 3)

Les dix immeubles suivants sont en cours de construction ou de rénovation et doivent être livrés pendant l'exercice 2009-2010 :

- ▶ MRC d'Abitibi Ouest (La Sarre)
- ▶ MRC d'Avignon (Matapédia)
- ▶ MRC des Basques (Trois-Pistoles)
- ▶ MRC du Haut-Saint-Laurent (Ormstown)
- ▶ MRC de Montcalm (Saint-Lin)
- ▶ MRC du Rocher-Percé (Poste relais à Percé)
- ▶ Poste autoroutier de la Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches
- ▶ Poste autoroutier de la Mauricie à Trois-Rivières
- ▶ Poste du Nunavik et résidences des policiers à Kuujjuaq
- ▶ Quartier général ATNQ (entrepôt à Rouyn-Noranda)

Tableau 37 : Parc de véhicules de la Sûreté du Québec

TYPE DE VÉHICULES	2008-2009	2007-2008	2006-2007
AUTOBUS (MINIBUS)	11	10	10
MINIFOURGONNETTE	159	135	126
BATEAU	73	68	67
CAMION	25	22	22
FOURGONNETTE	123	127	129
HÉLICOPTÈRE	3	3	3
AUTOMOBILE	2 267	2 214	2 111
UTILITAIRE 4 x 4	98	88	71
MOTONEIGE	149	143	143
MOTOCYCLETTE	52	40	51
QUAD	149	149	146
TOTAL	3 109	2 999	2 879

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

3.4 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le comité directeur du plan de gestion des ressources informationnelles et le comité sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels se sont réunis afin de discuter des orientations de la Sûreté du Québec en gestion des ressources informationnelles, des projets retenus et de leur degré d'avancement.

Voici la liste des dossiers majeurs traités en 2008-2009 :

- ▶ la sécurité de l'information – analyse pour l'ajout de mesures de sécurité accrues afin de se conformer aux exigences de nos différents partenaires;
- ▶ la stratégie SAGIR – analyse pour l'implantation prévue des phases 2 et 3 et analyse des processus ainsi que des changements à apporter;
- ▶ la poursuite du développement en vue du renouvellement de l'application CRPQ;
- ▶ la réalisation de la troisième phase du renouvellement du parc micro-informatique;
- ▶ la réalisation d'un sondage auprès de notre clientèle;
- ▶ la refonte du site Internet de la Sûreté du Québec;
- ▶ la réalisation de projets à portée gouvernementale : banque québécoise sur les armes à feu récupérées pour l'ensemble des corps policiers québécois à la suite de la *Loi Anastasia*, arrimage des systèmes et applications de la Sûreté du Québec au nouveau système du ministère des Transports sur les cinémomètres photographiques et les appareils photographiques de contrôle de circulation;
- ▶ l'implantation d'un cadre de référence par la mise en place de processus normalisés (normes ITIL) visant à améliorer les pratiques de gestion dans les technologies de l'information;
- ▶ la contribution de la géomatique à plus de 50 opérations policières, dont le programme Cisaille;
- ▶ une analyse de la gestion documentaire afin de rationaliser notre gestion des documents semi-actifs;
- ▶ la mise à niveau de plusieurs éléments de notre infrastructure technologique (sauvegarde, etc.).

Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels

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

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

Les principaux projets mis en route en 2008-2009 sont :

- ▶ la finalisation de la catégorisation des actifs informationnels et son acceptation;
- ▶ la rédaction de différentes politiques, normes et procédures;
- ▶ le développement de trois modules de formation à l'intérieur d'un plan de sensibilisation.

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

4.1 POLITIQUE LINGUISTIQUE

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

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

- ▶ elle s'est assurée que tous ses contrats respectent les obligations de l'Office québécois de la langue française concernant l'utilisation de la langue;
- ▶ elle a diffusé sur l'intranet de brèves capsules linguistiques présentant des erreurs courantes et propose des liens utiles pour améliorer la qualité des communications écrites ou parlées;
- ▶ elle a investi 18 040 \$ dans des cours de perfectionnement pour permettre à ses employés d'améliorer leur connaissance de la langue française. Ces cours ont été suivis par 41 employés et ont eu un effet positif direct sur leur travail quotidien.

4.2 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

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

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

Représentativité des groupes cibles

En 2008-2009, le taux d'embauche des nouveaux employés ayant un handicap ou qui sont anglophones, autochtones ou membres d'une communauté culturelle a atteint 12,7 %. Au total, 383 civils ont été embauchés en 2008-2009 dont 17,2 % appartiennent à ces groupes cibles. Durant cette période, 206 policiers ont été embauchés dont 4,4 % sont issus de ces groupes.

Le taux global de représentativité des membres des communautés culturelles a atteint 4 % pour le personnel civil de la Sûreté, ce qui est inférieur à la cible gouvernementale de 9 %, mais représente toutefois une amélioration par rapport aux deux derniers exercices (3,2 % en 2006-2007 et 3,6 % en 2007-2008). La Sûreté poursuit ses efforts et ses actions pour se rapprocher des objectifs du gouvernement.

Quant au taux de représentativité des personnes handicapées, il était de 1,9 % au 31 mars 2009, comparativement à la cible gouvernementale de 2 % (présentement, le *Plan d'embauche pour les personnes handicapées* s'applique au personnel civil seulement). On dénote également une amélioration comparativement à 2007-2008 (1,8 %) et 2006-2007 (1 %).

Représentativité des femmes

Conformément au processus d'embauche de policiers sur appel et sur horaire variable, en 2008-2009 la Sûreté a embauché 66 femmes sur un total de 206 policiers, ce qui représente 32 % de tous les policiers embauchés.

Par rapport à l'effectif policier total, la proportion de femmes policières est de 18,3 %. Depuis 2002, cette proportion augmente de 1 % tous les ans. En ce qui concerne le personnel civil, les femmes représentent 66,8 % de l'effectif.

4.3 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La protection des renseignements qui sont communiqués à la Sûreté du Québec ou dont elle a connaissance demeure l'un des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens*.

L'exercice 2008-2009 a de nouveau été marqué par un accroissement des demandes d'accès à l'information. La Sûreté a reçu 5 229 demandes comparativement à 4 704 l'an dernier, ce qui représente une augmentation de 11 %.

En général, les décisions des responsables de l'accès à l'information tendent à autoriser la communication partielle des renseignements demandés, comme le montre le tableau 38. À cet égard, il faut considérer que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q. c. A-2.01) interdit la divulgation des renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique comme celle des renseignements personnels, sauf dans les cas prévus par la loi.

Tableau 38 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

ÉTAT DE LA DEMANDE	2008-2009	2007-2008	2006-2007
DEMANDE D'ACCÈS À UN DOCUMENT			
DOCUMENT COMMUNIQUÉ INTÉGRALEMENT	218	157	477
DOCUMENT COMMUNIQUÉ PARTIELLEMENT	1 047	552	1 091
DEMANDE REFUSÉE	333	312	360
AUTRE DÉCISION	316	375	165
DEMANDE EN TRAITEMENT	513	1 485 ⁶³	628
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU RESPONSABLE DE L'ACCÈS DU MSP	0	2	7
DOCUMENT COMMUNIQUÉ INTÉGRALEMENT PAR LES DISTRICTS	2 802	1 821	1 818
TOTAL PARTIEL	5 229	4 704	4 546
DEMANDE DE RECTIFICATION DE RENSEIGNEMENTS			
DEMANDE REFUSÉE	0	0	2
AUTRE DÉCISION	0	0	1
TOTAL PARTIEL	0	0	3
TOTAL	5 229	4 704	4 549

De toutes les demandes d'accès reçues durant le présent exercice, 25 ont entraîné une demande de révision à la Commission d'accès à l'information, en date du 31 mars 2009. Ces demandes font l'objet d'un suivi par le responsable de l'accès à l'information afin d'assurer les représentations de la Sûreté du Québec lorsqu'il y a convocation pour une médiation ou pour une audience.

⁶³ Des 1 485 demandes d'accès en traitement au 31 mars 2008, 230 ont donné lieu à une communication intégrale des documents, 549 à une communication partielle, trois n'ont donné lieu à aucune communication, 56 ont fait l'objet d'autres décisions et, finalement, 647 demeurent en traitement.

4.4 ÉTHIQUE

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

Le personnel civil de la Sûreté 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).

L'année 2008-2009 s'est déroulée, dans la continuité de 2007-2008, sous le signe de la coopération internationale et du rayonnement extérieur.

- ▶ Le projet de coopération de la Sûreté du Québec, de la Direction de la formation de la Police nationale française (DFPNF) et de l'ENPQ, commencé en 2007 à l'occasion de la 61^e Commission permanente de coopération franco-québécoise (CPCFQ), s'est terminé en 2008. Le thème de ce projet était **Police et discernement : l'esprit des normes appliqué aux pratiques policières**.
- ▶ Dans le rapport final **Chemin faisant! La Sûreté du Québec et la 61^e CPCFQ** (juillet 2008), on évalue où se situe la Sûreté dans son cheminement pour contribuer à la promotion d'une culture de l'éthique par rapport à ses partenaires.
- ▶ Au cours de ce projet de coopération, les représentants de la Sûreté ont participé au colloque organisé par la DFPNF et l'École nationale de police de Saint-Malo sur **La déontologie policière : de l'exigence au contrôle**. La présentation de la Sûreté, le 15 mai 2008, avait pour titre : **L'éthique, de la norme à l'esprit de la norme**.
- ▶ En septembre 2008, lors du *Congrès international Francopol*, à l'ENPQ, l'intervention du directeur général de la Sûreté du Québec, M. Richard Deschesnes, portait sur **Le développement de l'éthique à la Sûreté du Québec : opportunités, défis et enjeux**.
- ▶ Pendant ce congrès, une équipe de la Sûreté s'est interrogée, à l'aide de deux simulations, sur les dilemmes auxquels doivent faire face les policiers qui interviennent pendant des événements impliquant des tireurs actifs, au cours d'une présentation intitulée **Discernement/jugement appliqué à la formation « Tireur actif »**.
- ▶ En octobre 2008, à l'occasion de la 30^e session d'études de l'Association pour le développement des méthodologies d'évaluation en éducation (ADMEE) à Trois-Rivières, la Sûreté a abordé le thème : **L'éthique de l'évaluation : une question de jugement?**
- ▶ Les formations en éthique élaborées en collaboration avec l'École nationale d'administration publique (ENAP) se sont poursuivies en 2008-2009; 32 professionnels et dix gestionnaires civils y ont participé. La formation des gestionnaires civils a été adaptée et sera dorénavant offerte en même temps que celle des policiers gestionnaires. Vingt-sept policiers gestionnaires ont participé à deux groupes pilotes de formation. Depuis 2006-2007, ce programme a permis de former 364 professionnels et gestionnaires.
- ▶ Le **Réseau d'échange en éthique** (REE) avait joint 209 participants au 31 mars 2009, soit une hausse de 45,1 %, par rapport aux 144 participants de 2007-2008. **Éthique en ligne** compte maintenant 71 parutions et **Éthique.SQ**, quatre numéros qui sont disponibles sur le site intranet de la Sûreté.

Tableau 39 : Nombre d'activités réalisées par le répondant en éthique

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
CONSULTATION INDIVIDUELLE	18	22	15
CONSULTATION INSTITUTIONNELLE	68	28	24
PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS EXTERNES	46	36	32
DOCUMENT PRODUIT	58	56	25
TOTAL	190	142	96

4.5 DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

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 institution et à l'instar de tous les travailleurs, ils doivent respecter les politiques, les règles et les normes dictées par leur employeur.

Dans cette optique, la Sûreté s'assure du respect des règles régissant le travail et le comportement des employés et plus spécifiquement des policiers. Ces règles proviennent de trois sources principales :

- ▶ le *Règlement sur la déontologie et la discipline des membres de la Sûreté du Québec* (L.R.Q. c. P-13, r.3.1) qui détermine le mécanisme de traitement des plaintes visant à assurer le respect des politiques, des directives et des autres normes auxquelles les policiers de la Sûreté sont soumis;
- ▶ le *Code de déontologie des policiers du Québec* (L.R.Q. c. O-8.1, 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.

Ainsi, en exerçant une forme interne de contrôle dans le domaine disciplinaire, la Sûreté du Québec veille à ce que les attitudes, les comportements et les prestations de ses employés soient conformes aux attentes fixées. Lorsque ce n'est pas le cas, des mesures, principalement à caractère punitif, sont prises à l'endroit des policiers fautifs. La Sûreté est responsable de la gestion du processus de traitement des plaintes relatives aux manquements des policiers dans leur relation d'emploi avec elle.

En déontologie, le rôle de la Sûreté consiste à assurer le suivi administratif des dossiers sur les plaintes déposées contre ses employés 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 et que le dossier complété doit être transmis au procureur des poursuites criminelles et pénales. Après étude du dossier, ce dernier décide s'il y a matière à porter des accusations ou non.

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

Tableau 40 : Responsabilité en matière de traitement des plaintes envers un employé

SECTEUR	GESTION DU PROCESSUS	ENQUÊTE	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 : INFRACTION CRIMINELLE D'UN EMPLOYÉ DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC		SQ ⁶⁴	SQ

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

Les tableaux suivants font état du nombre de plaintes déposées ayant entraîné l'ouverture d'un dossier en 2008-2009, du nombre de policiers visés et du volume de plaintes par 100 policiers. Il peut y avoir plus d'un policier impliqué dans un dossier donné.

Tableau 41 : Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés

SECTEUR	2008-2009		2007-2008		2006-2007	
	POLICIER	PLAINTÉ	POLICIER	PLAINTÉ	POLICIER	PLAINTÉ
DISCIPLINE	95	83	114	92	105	96
DÉONTOLOGIE	500	354	494	328	512	360
CRIMINEL	75	59	57	53	77	69
TOTAL	670	496	665	473	694	525

Tableau 42 : Volume de plaintes en matière d'affaires internes contre un policier par 100 policiers⁶⁵

SECTEUR	2008-2009			2007-2008		2006-2007	
	NOMBRE DE POLICIERS VISÉS PAR DES PLAINTES	VOLUME DE PLAINTES PAR 100 POLICIERS	CIBLE VISÉE DU VOLUME DE PLAINTES PAR 100 POLICIERS	NOMBRE DE POLICIERS VISÉS PAR DES PLAINTES	VOLUME DE PLAINTES PAR 100 POLICIERS	NOMBRE DE POLICIERS VISÉS PAR DES PLAINTES	VOLUME DE PLAINTES PAR 100 POLICIERS
DISCIPLINE	95	1,8	2,3	114	2,1	105	2,0
DÉONTOLOGIE	500	9,3	8,8	494	9,2	512	9,7
CRIMINEL	75	1,4	1,5	57	1,1	77	1,5

Les cibles à atteindre dans chaque secteur sont définies en fonction des moyennes obtenues au cours des trois dernières années. On constate que la cible a été atteinte dans les secteurs disciplinaire et criminel.

Puisque le traitement des dossiers se prolonge généralement pendant plusieurs années, il n'est pas possible de rendre compte immédiatement des décisions prises à l'endroit des policiers visés par des plaintes concernant les affaires internes. Le tableau 43 présente toutefois les données disponibles pour les dernières années financières où un nombre important de décisions a été rendu envers les policiers de la Sûreté du Québec.

Le tableau 43 dresse un portrait d'ensemble des policiers qui ont fait l'objet d'une plainte au cours des trois dernières années. Les données sont présentées par type de plaintes, soit disciplinaire, déontologique ou criminelle. Il faut souligner qu'il ne s'agit pas ici de 2 680 policiers distincts puisqu'un même événement peut donner lieu à plusieurs types de plaintes et viser ainsi plusieurs fois un même policier.

À titre d'exemple, il est allégué qu'un policier se serait livré à des voies de fait envers un citoyen menotté et qu'il aurait été impoli à son égard. Cette situation pourrait théoriquement donner lieu à l'ouverture d'un dossier d'enquête criminelle afin de vérifier s'il y a eu voies de fait, d'un dossier déontologique pour examiner toutes les allégations contenues dans la plainte du citoyen auprès du Commissaire à la déontologie policière et d'un dossier disciplinaire pour s'assurer que les règles de la Sûreté ont été respectées. Bien qu'il s'agisse d'un événement unique impliquant le même policier, trois dossiers sectoriels seraient ouverts.

⁶⁵ Le volume de plaintes a été déterminé à partir des effectifs autorisés au 31 mars de chaque année.

Tableau 43 : Décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec entre 2005 et 2009

ÉTAPE DE TRAITEMENT	2005 – 2009 ⁶⁶			
	DISCIPLINE	DÉONTOLOGIE	CRIMINEL	TOTAL
NOMBRE DE POLICIERS VISÉS PAR LES PLAINTES	440	1 927	313	2 680
FIN DE TRAITEMENT AVANT TRANSMISSION AU CEP/PPCP OU TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE DU COMMISSAIRE INCLUANT CONCILIATION	30	1 615	3	1 648
DÉCISION RENDUE SUR LES PLAINTES				
CITATION/ACCUSATION	212	30	56	298
REJET	95	109	220	424
AUTRE TRAITEMENT	-	-	4	4
ARRÊT DU PROCESSUS SANS VERDICT (EX. RETRAITE, DÉCÈS, ART. 810, ETC.)	15	1	4	20
VERDICT FINAL				
DÉROGATOIRE/COUPABLE	24	5	20	49
NON DÉROGATOIRE/NON COUPABLE	12	7	13	32
POURCENTAGE DE POLICIERS VISÉS AYANT ÉTÉ SANCTIONNÉS EN FIN DE PROCESSUS	13,6	0,3	7,7	2,3
NOMBRE DE POLICIERS NON CITÉS/ACCUSÉS OU JUGÉS NON DÉROGATOIRES/NON COUPABLES EN FIN DE PROCESSUS	153 (86,4 %)	1 716 (99,7 %)	240 (92,3 %)	2 109 (97,7 %)
TOTAL PROCESSUS COMPLÉTÉ	177	1 721	260	2 158

En examinant le tableau, on constate qu'au terme de ces quatre années financières :

- ▶ en discipline, le processus était complété pour les plaintes visant 177 policiers, la conduite de 13,6 % de ceux-ci a été jugée dérogatoire;
- ▶ en déontologie, ce nombre est de moins de 1 %. Il faut mentionner qu'un nombre important de plaintes se règle à l'amiable au cours du processus de conciliation;
- ▶ en matière criminelle, ce nombre est de 7,7 %. Conformément à l'article 119 de la *Loi sur la police* (L.R.Q., c. P-13.1), les vingt policiers reconnus coupables ont été destitués ou ont fait l'objet d'une sanction disciplinaire lorsque des circonstances particulières justifiaient une autre sanction que la destitution.

Globalement, entre 2005 et 2009, 49 policiers ont eu une conduite jugée dérogatoire ou ont été reconnus coupables à la fin de l'un ou l'autre des trois processus. Ce nombre représente moins de 1 % de l'effectif policier autorisé de la Sûreté du Québec.

⁶⁶ Les données de ce tableau sont évolutives. Celui-ci inclut les décisions prises dans l'intervalle 2005-2009.

Tableau 44 : Description des chefs d'accusation pour lesquels les policiers ont été reconnus coupables

DESCRIPTION			NOMBRE
RESPECT DES PERSONNES	Intégrité physique	Force excessive/voies de fait	8
	Intégrité psychologique	Harcèlement	2
		Comportement non respectueux	4
		Langage incorrect/impolitesse	2
		Intimidation/menace/art. 261	3
	Intégrité légale	Abus légaux – autres	1
RESPECT DES RÈGLES D'EMPLOI	Équipement/uniforme	Utilisation des biens de la Sûreté à des fins personnelles	3
	Assiduité	Absence non autorisée	1
	Obéissance	Obéissance – autre	3
	Conscience professionnelle	Négligence/insouciance dans l'accomplissement de tâches	6
		Consultation/utilisation/communication CRPQ	5
	Discrédit de l'employeur	Discrédit de la Sûreté	3
RESPECT DU STATUT DE POLICIER	Intégrité	Fraude/faux	1
		Fréquentation d'une personne du milieu criminalisé	1
RESPECT DU SYSTÈME JUDICIAIRE	Administration de la justice	Absence à la Cour	1
		Présentation/signature de rapport – faux/inexactitude ayant un impact sur la justice	5

4.6 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Un objectif concernant le développement durable est présent dans le *Plan stratégique 2007-2012* de la Sûreté du Québec. Il figure à la section 1.4 du document.

4.7 RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de la Sûreté du Québec, il est question du rapport émis par le Vérificateur général du Québec, lequel comporte une étude et des recommandations concernant la gestion des biens liés à la criminalité. À ce sujet, trois grands thèmes ont été retenus : le rendement des sommes saisies, la garde et la disposition des biens.

Au sujet des ordonnances de prise en charge autorisant la disposition de certains biens de peu de valeur, elles sont complétées. Finalement, les processus de collaboration et de négociation entre les entités concernées, soit le ministère de la Justice, le Secrétariat du Conseil du trésor et la Sûreté du Québec, ont été établis et seront maintenus.

É D

CE

TICE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2008-2009

ANNEXES

ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS EN 2008-2009 PAR DISTRICT

ANNEXE 2 : OPÉRATIONS MAJEURES DE LUTTE CONTRE LE CRIME ORGANISÉ EN 2008-2009

ANNEXE 3 : LISTE DES DISTRICTS, DES POSTES ET DES UNITÉS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

ANNEXE 4 : EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES

ANNEXE 5 : LISTE DES ACRONYMES

ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DISTRICT EN 2008-2009

DISTRICT	INDICE DE SATISFACTION DES CITOYENS (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)		INDICE DE SATISFACTION DES ÉLUS (SUR 10)		NOMBRE DE CARTES D'APPELS TRAITÉES		NOMBRE DE COLLISIONS MORTELLES SUR LE RÉSEAU ROUTIER		NOMBRE DE COLLISIONS AVEC BLESSÉS SUR LE RÉSEAU ROUTIER	
	2008 - 2009	2007 - 2008	2008 - 2009	2007 - 2008 ⁶⁷	2008 - 2009	2007 - 2008 ⁶⁸	2008 - 2009	2007 - 2008	2008 - 2009	2007 - 2008	2008 - 2009	2007 - 2008	2008 - 2009	2007 - 2008
BAS-SAINT-LAURENT-ÎLES-DE-LA-MADELEINE	8,1	8,4	8,7	ND	7,5	ND	7,3	ND	38 238	39 770	44	52	1 330	1 457
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	7,9	8,3	8,6	ND	7,4	ND	7,1	ND	27 974	28 842	18	24	724	907
CAPITALE-NATIONALE-CHAUDIÈRE-APPALACHES	7,8	8,1	8,6	ND	7,4	ND	6,4	ND	69 697	76 071	61	54	2 111	2 656
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	7,6	8,1	8,6	ND	7,4	ND	7,6	ND	83 409	86 025	46	52	2 205	2 377
ESTRIE	8,1	8,2	8,2	ND	7,4	ND	6,3	ND	43 842	44 431	28	31	1 042	1 105
MONTRÉAL-LAVAL-LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	7,9	7,8	8,2	ND	6,9	ND	6,6	ND	117 806	116 752	62	66	3 536	3 591
OUTAOUAIS	7,6	7,8	8,4	ND	7,4	ND	6,4	ND	23 029	24 283	23	17	583	588
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE-NORD-DU-QUÉBEC	8,3	8,0	8,6	ND	7,6	ND	7,2	ND	32 705	33 726	19	25	759	903
CÔTE-NORD	8,0	8,3	8,4	ND	7,2	ND	7,3	ND	26 096	25 458	14	8	391	475
MONTÉRÉGIE	8,0	7,9	8,3	ND	7,3	ND	6,3	ND	108 786	117 146	42	70	2 573	2 854
TOTAL	7,9	8,0	8,4	ND	7,3	ND	6,8	ND	571 582	592 504	359	399	15 254	16 915

⁶⁷ Les données ne sont pas disponibles puisque de nouveaux éléments ont été ajoutés à l'indice lors de l'exercice 2008-2009.

⁶⁸ Les données ne sont pas disponibles puisque de nouveaux éléments ont été ajoutés à l'indice lors de l'exercice 2008-2009.

ANNEXE 2 : OPÉRATIONS MAJEURES DE LUTTE CONTRE LE CRIME ORGANISÉ EN 2008-2009

PROJET	DESCRIPTION
ENGIN	En avril 2008, grâce au projet ENGIN, l'ERM de la région de Montréal a effectué 13 perquisitions et procédé à l'arrestation de 10 individus. Ces interventions ont permis le démantèlement d'un réseau de distribution de drogues relié à des bandes de motards œuvrant sur le territoire de la Montérégie. Au terme de l'opération, les enquêteurs ont saisi six kilogrammes de cocaïne, quatre armes de poing, un fusil d'assaut et plus de 600 000 \$ en argent canadien.
ALCOOL	En janvier 2009, la Sûreté a procédé au démantèlement d'une affaire de contrebande d'alcool tout en mettant un terme à des activités illicites de vente de tabac. Deux perquisitions ont permis de saisir 259 cartouches de cigarettes d'origine autochtone de marque <i>Discount</i> , 50 sacs de 200 grammes de tabac en vrac, 11 307 bouteilles de whisky, 1 452 bouteilles de vin, 96 bouteilles de liqueur de fruits et 520 contenants de <i>miSangrina</i> . Au total, trois personnes devront répondre à des accusations en vertu de la <i>Loi concernant l'impôt sur le tabac</i> , la <i>Loi de 2001 sur l'Accise</i> ainsi qu'à la <i>Limba</i> .
CHÂTEAU	Le projet CHÂTEAU, mis sur pied par la GRC de Québec, visait un réseau de contrebande de cigarettes sévissant dans les régions de Québec et de l'est de la province. L'approvisionnement en produits de tabac illégaux se faisait à partir de la réserve de Kahnawake. L'opération de ratissage tenue en mars 2008 a entraîné 52 perquisitions à Québec, Montréal, Lacolle et Sherbrooke. Bilan : 5 705 cartouches de cigarettes, 8 400 sacs de 200 cigarettes, 650 sacs de tabac en vrac de 200 grammes, trois appareils de loterie vidéo, 14 véhicules et 105 000 \$. La phase 2 du projet a eu lieu un an plus tard. Le 12 mars 2009, les policiers ont procédé à l'arrestation de 22 personnes qui pourraient être accusées de possession ou de vente illégale de produits du tabac et de trafic de stupéfiants ainsi que de gangstérisme. En parallèle, cette enquête a permis de découvrir une implication du réseau dans la production et le trafic de drogues. En janvier 2009, un laboratoire chimique de drogues a été démantelé en Estrie. Le projet CHÂTEAU a mis en preuve que deux des 22 individus arrêtés étaient liés aux bandes de motards criminalisés. Le projet a donc mis en lumière des liens entre le crime organisé et le commerce illicite de tabac. Les profits engendrés par la contrebande du tabac servaient à financer d'autres crimes ayant une incidence directe sur la collectivité, dont le trafic de drogues et d'armes à feu.
CROISIÈRE	Le projet CROISIÈRE visait une organisation criminelle de l'Outaouais, impliquée dans l'importation et le trafic de cocaïne à grande échelle dans les régions de l'Outaouais, des Laurentides et de l'Abitibi-Témiscamingue. Le ratissage final, tenu en novembre 2008, a donné lieu à 85 perquisitions, 51 arrestations et l'intervention de 305 policiers. Les perquisitions ont permis de saisir 74 kilogrammes de cocaïne, 22 kilogrammes de haschich, 600 bouteilles de stéroïdes, 25 plants de cannabis, 33 kilogrammes de cannabis, sept véhicules de luxe d'une valeur de 345 000 \$, 24 armes ainsi que 1,4 million de dollars en argent comptant. À ce jour, Revenu Québec a émis des avis de cotisations de l'ordre de 650 000 \$.
DORADE	Le projet DORADE s'est conclu en novembre 2008 par 22 perquisitions et 22 arrestations. La fraude consistait à faire de la facturation d'accommodation pour une organisation criminelle du secteur de la construction. Le stratagème reposait sur la location de main-d'œuvre et le non-remboursement de taxes au gouvernement. L'organisation possédait un centre d'encaissement qui changeait des chèques pour environ 500 000 \$ par semaine. Revenu Québec a évalué qu'il y avait eu pour 1,6 million de dollars de cotisations pour 130 travailleurs au noir en 2004-2005. Au total, près de 2,1 millions ont été saisis ainsi que des caisses de preuves documentaires. Dernièrement, à la suite d'une entente, les services policiers de la Suisse ont procédé au blocage de 4,8 millions de dollars dans un compte suisse.

PROJET	DESCRIPTION
DORADE (SUITE)	La Sûreté et la Direction des enquêtes et des projets spéciaux de Revenu Québec ont aussi procédé au démantèlement d'un autre réseau de fraudeurs se livrant à des activités d'évasion fiscale dans le secteur de la construction. Plus de 18 perquisitions, principalement dans la grande région de Montréal, ont été effectuées et tendent à démontrer que le réseau aurait permis l'encaissement de chèques totalisant plus de 48 millions de dollars pour la période allant de mars 2003 à septembre 2008.
ENCRAGE	Le projet ENCRAGE résulte d'un partenariat entre la Sûreté, le détachement de la GRC de Valleyfield et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Situé entre les réserves d'Akwesasne et de Kahnawake, le secteur de Valleyfield est reconnu depuis plusieurs années comme une plaque tournante dans la contrebande des produits du tabac. Des interventions ciblées dans le secteur ont permis à la Sûreté et à ses partenaires de s'attaquer aux réseaux illégaux d'approvisionnement et de distribution de produits du tabac. De mai 2008 à mars 2009, 81 dossiers opérationnels ont été traités et 65 d'entre eux ont donné lieu à des saisies. Le bilan des saisies est de 72 882 sacs de cigarettes, 6 928 cartouches de cigarettes, 630 sacs de tabac en vrac de 200 grammes, 468 sacs de 200 cigarillos, 72 882 kilogrammes de tabac ainsi que 59 voitures évaluées à près de 300 000 \$. Des accusations seront portées contre 72 individus.
FAUTIF	Le projet FAUTIF concerne un dossier de vente illégale de cigarettes en territoire autochtone. Une bande de motards criminalisés utilisaient la communauté huron-wendat afin de couvrir leurs activités de vente de tabac illicite. Quinze policiers ont pris part à l'opération de ratissage qui s'est tenue le 24 mars 2009. Deux perquisitions ont été effectuées et les trois individus impliqués ont été interpellés. Trois déclarations incriminantes ont été obtenues ainsi que des preuves comptables. Au total, l'équivalent de 25 caisses de cartouches de cigarettes a été saisi ainsi que 1 232 \$ en argent.
IMPORTATION D'APPAREILS DE LOTERIE VIDÉO	Dans le dossier d'IMPORTATION D'APPAREILS DE LOTERIE VIDÉO (ALV), 612 appareils ont été saisis ainsi que 21 documents portant sur des importations d'appareils entre les années 2005 et 2008. L'entreposage des ALV a été confié à Loto-Québec. Le dossier provient d'échanges réguliers d'information entre la Division des enquêtes de contrebande et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).
CENTRE DE VINIFICATION	Actuellement, la situation juridique et administrative des centres de vinification et de brassage (CVB) est ambiguë, puisqu'il n'existe aucune loi légalisant leurs activités. Depuis 2005, un groupe de travail étudie la problématique dans le but de décider si le gouvernement doit légaliser, encadrer ou interdire cette industrie. Ainsi, en collaboration avec le projet ACCES du SPVM et la section ACCES de l'ADPQ, la Sûreté a coordonné un dossier au cours de la période allant de janvier 2007 à février 2009. Quatre opérations ont été menées par les organisations policières. Des infractions de fabrication illégale d'alcool ont été relevées dans 75 % des endroits ciblés. Sur une plus petite échelle, des infractions de vente de boissons alcooliques sans permis ont été relevées dans 14 % des endroits.
PÉNALITÉ	Le projet PÉNALITÉ a donné lieu à 31 perquisitions effectuées entre le 20 mai et le 11 juin 2008, relativement à de la pornographie juvénile, dans dix districts judiciaires du Québec. Cent vingt policiers provenant de la Sûreté, de la GRC ainsi que de plusieurs sûretés municipales ont participé aux diverses perquisitions. Au total, 27 individus ont été accusés de possession, de distribution ou de production de pornographie juvénile. Ce sont les autorités allemandes qui, au cours d'une enquête, ont identifié une quarantaine d'adresses IP reliées au Québec.

PROJET	DESCRIPTION
FAIBLIR	<p>La Sûreté a procédé à une perquisition dans une maison de chambres située sur la rive nord de Montréal, le 27 mars 2009, au cours d'une enquête sur la fabrication d'explosifs de type artisanal. Plusieurs items ont été saisis, dont six armes à feu, incluant des armes de facture artisanale, du matériel servant à la fabrication d'explosifs, ainsi que du matériel informatique. Deux engins explosifs et un détonateur ont aussi été saisis et neutralisés par les techniciens en explosifs de la Sûreté. Un véhicule spécial a également été dépêché pour le transport des explosifs. Cette enquête a débuté à la suite de la diffusion d'une vidéo sur <i>Youtube</i> montrant le suspect, âgé de vingt ans, utilisant des engins explosifs artisanaux. Arrêté, puis libéré sous conditions, le suspect devrait comparaître au cours des prochains mois.</p>
BALADEUR	<p>Par le biais de la gestion des enquêtes sur les crimes en série (GECS), un tueur à gages lié au milieu des bandes de motards criminalisés a fait des aveux qui ont mené à l'arrestation de 11 personnes relativement à 26 dossiers de meurtres et 13 tentatives commises entre 1980 et 2003. Ce projet, connu sous le nom d'opération BALADEUR, confirme l'arrestation de l'un des plus grands tueurs au Canada.</p>



ANNEXE 3 : 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) :

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 et MRC Îles-de-la-Madeleine

District 2

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

Postes (6) :

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

District 3

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

Postes (17) :

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

District 4

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

Postes (13) :

MRC d'Arthabaska, MRC de L'Érable, MRC de Bécancour, MRC de Drummond, MRC de Maskinongé (principal et auxiliaire), MRC de Nicolet-Yamaska, MRC des Chenaux, MRC de Mékinac, ville de Shawinigan, ville 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
2085, boulevard Sainte-Marie, Mascouche (Québec) J7L 3Y1
Renseignements : 450 598-4141
Télécopieur : 450 474-7713

Postes (17) :

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

District 7

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

Postes (5) :

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

District 8

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

Postes (11) :

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

District 9

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

Postes (9) :

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

District 10

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

Postes (16)⁶⁹ :

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 de Rouville, unité autoroutière des Maskoutains et Autoroutier de Cartier-Champlain

⁶⁹ Il est à noter que deux unités autoroutières desservent ce district : l'unité autoroutière du poste de la MRC de Rouville et celle de la MRC des Maskoutains.

ANNEXE 4 : EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES

Les tableaux suivants présentent le détail des taux d'embauche et de représentativité des membres des groupes cibles au sein des effectifs policiers et civils de la Sûreté du Québec pour la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009.

Données globales

Tableau 45 : Nombre d'employés réguliers autorisés en date du 31 mars 2009

EFFECTIF CIVIL TOTAL (PERSONNE)	1 721
EFFECTIF POLICIER TOTAL (PERSONNE)	5 356

Tableau 46 : Embauche totale entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009

	RÉGULIER ⁷⁰	OCCASIONNEL ⁷¹	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
NOMBRE TOTAL DE CIVILS EMBAUCHÉS	50	258	63	12
NOMBRE TOTAL DE POLICIERS EMBAUCHÉS	206	SO	SO	SO

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2008-2009

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

⁷⁰ Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

⁷¹ Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Tableau 47 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles en 2008-2009

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2008-2009		NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2008-2009												TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%) ⁷²	
			COMMUNAUTÉS CULTURELLES		ANGLOPHONES		AUTOCHTONES		PERSONNES HANDICAPÉES		TOTAL					
			CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER		
RÉGULIER	50	206	9	4	1	ND	1	5	1	0	12	9	24,0	4,4		
OCCASIONNEL	258	SO	30	SO	0	SO	3	SO	2	SO	35	SO	13,6	SO		
ÉTUDIANT	63	SO	15	SO	2	SO	0	SO	0	SO	17	SO	27,0	SO		
STAGIAIRE	12	SO	2	SO	0	SO	0	SO	0	SO	2	SO	16,7	SO		
TOTAL	383	206	56	4	3	0	4	5	3	0	66	9	17,2	4,4		
TAUX D'EMBAUCHE PAR GROUPE CIBLE (%) ⁷³			14,6	1,9	0,8	ND	1,0	2,4	0,8	0	17,2	4,4				

Tableau 48 : 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 (%)			
		RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
2008-2009	4,4	24,0	13,6	27,0	16,7
2007-2008	1,8	19,0	19,0	21,0	60,0
2006-2007	2,0	25,0	17,5	14,3	41,7

⁷² 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 2008-2009 dans le statut d'emploi.

⁷³ Le taux d'embauche par groupe cible se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé, par rapport à l'embauche totale 2008-2009.

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

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

Tableau 49 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPE CIBLE	2009		2008 ⁷⁴		2007 ⁷⁵	
	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 (%)
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	69	4,0	60	3,5	50	2,9
AUTOCHTONES	7	0,4	6	0,4	0	0
ANGLOPHONES	7	0,4	6	0,4	9	0,5
PERSONNES HANDICAPÉES	32	1,9	30	1,7	16	0,9

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

GROUPE CIBLE	2009		2008		2007	
	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 (%)
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	68	1,3	65	1,2	65	1,2
AUTOCHTONES	43	0,8	38	0,7	40	0,7
ANGLOPHONES	ND	0,0	ND	0,0	ND	0,0
PERSONNES HANDICAPÉES	46	0,8	59	1,1	ND	0,0

⁷⁴ Deux erreurs s'étaient glissées ici : pour les communautés culturelles, le taux est de 3,5 et non de 3,6, et pour les personnes handicapées, il est de 1,7 et non de 1,8.

⁷⁵ Trois erreurs s'étaient glissées ici : pour les communautés culturelles, le taux est de 2,9 et non de 3,2, pour les anglophones, il est de 0,5 et non de 0,6, et pour les personnes handicapées, il est de 0,9 et non de 1,0.

Tableau 51 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL ⁷⁶		PERSONNEL TECHNIQUE ET DE BUREAU		OUVRIER		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	1	1,8	23	7,0	43	3,2	2	10,0	69	4,0
AUTOCHTONE	0	0,0	1	0,3	6	0,4	0	0,0	7	0,4
ANGLOPHONE	0	0,0	0	0,0	7	0,6	0	0,0	7	0,4
PERSONNE HANDICAPÉE	0	0,0	5	1,5	27	2,0	0	0,0	32	1,9

Tableau 52 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009

GROUPE CIBLE	OFFICIER		SOUS-OFFICIER		AGENT		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	2	0,5	22	1,2	44	1,4	68	1,3
AUTOCHTONE	3	0,7	14	0,8	26	0,8	43	0,8
ANGLOPHONE	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
PERSONNE HANDICAPÉE	9	2,1	11	0,6	26	0,8	46	0,8

Tableau 53 : Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi

PERSONNEL CIVIL	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	34	175	46	8	263
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2008-2009 (%)	68,0	67,8	73,0	66,7	68,7
PERSONNEL POLICIER	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	66	SO	SO	SO	66
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2008-2009 (%)	32,0	SO	SO	SO	32,0

⁷⁶ Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Tableau 54 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif civil au 31 mars 2009

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	OUVRIER	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	54	324	302	1021	20	1 721
NOMBRE DE FEMMES EN PLACE	22	176	205	747	1	1 151
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	40,7	54,3	67,9	73,2	5,0	66,9

Tableau 55 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2009

	OFFICIER	SOUS-OFFICIER	AGENT	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	418	1 815	3 123	5 356
NOMBRE DE FEMMES EN PLACE	15	185	781	981
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	3,5	10,2	25,0	18,3

ANNEXE 5 : LISTE DES ACRONYMES

ASFC :	Agence des services frontaliers du Canada
ACSQ :	Amélioration continue des services de qualité
ALV :	Appareil de loterie vidéo
ASRP :	Approches stratégiques en résolution de problèmes
ADPQ :	Association des directeurs de police du Québec
APPQ :	Association des policières et policiers provinciaux du Québec
ADMEE :	Association pour le développement des méthodologies d'évaluation en éducation
BRE :	Bureau régional d'enquêtes
GECS :	Cadre de la gestion des enquêtes sur les crimes en séries
CIC :	Centrale d'information criminelle
CCSJ :	Centre canadien de la statistique juridique
CRPQ :	Centre de renseignements policiers du Québec
CSO :	Centre de suivi opérationnel
CSPQ :	Centre des services partagés du Québec
CGA :	Centre de gestion des appels
CVB :	Centre de vinification et de brassage
CSP :	Comité de sécurité publique
CPCFQ :	Commission permanente de coopération franco-québécoise
CFD :	Compte à fin déterminée
DSC :	Déclaration de services aux citoyens
DFPNF :	Direction de la formation de la Police nationale française
DRE :	Direction des ressources d'encadrement
ENAP :	École nationale d'administration publique
ENPQ :	École nationale de police du Québec
ERE :	Escouade régionale d'enquête
ERM :	Escouade régionale mixte
FQM :	Fédération québécoise des municipalités
FSP :	Fonds des services de police
GECS :	Gestion des enquêtes sur les crimes en série
GRC :	Gendarmerie royale du Canada
GQG :	Grand quartier général
LPS :	Local polyvalent de services
LAF :	Loi sur les armes à feu
MAMROT :	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

MRNF :	Ministère des Ressources naturelles et de la Faune
MTQ :	Ministère des Transports du Québec
MAVCM :	Module d'assistance aux victimes de crimes majeurs
MRC :	Municipalité régionale de comté
NORMES ITIL :	Normes <i>Information Technology Infrastructure Library</i>
NSPP :	Normes et standards en police de proximité
PARL :	Plan d'activité régional et local
PRES :	Plan de réponse pour des établissements sécuritaires
PIMS :	Programme d'intervention en milieu scolaire
QG :	Quartier général
RAG :	Rapport annuel de gestion
REE :	Réseau d'échange en éthique
SPVM :	Service de police de la Ville de Montréal
SRCQ :	Service du renseignement criminel du Québec
SAAQ :	Société d'assurance automobile du Québec
SÉPAQ :	Société des établissements de plein air du Québec
SAGIR :	Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources
SAGIP :	Système automatisé de gestion des informations sur le personnel
SITHAR :	Système intégré de traitement des horaires de travail, de l'assiduité et de la rémunération
SARC :	Système automatisé de renseignements sur la criminalité
SRPI :	Système de reconnaissance des plaques d'immatriculation
SIGMA :	Système informatisé de gestion des mobiles et des appels
SIRP :	Système intégré de radiocommunications policières
UMQ :	Union des municipalités du Québec
UGA :	Unité de gestion des appels

Ce rapport est produit par la Sûreté du Québec.

Pour commentaires ou renseignements, veuillez vous adresser à la :

Sûreté du Québec
Direction 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 – 2009
Bibliothèque nationale du Québec, 2009

ISBN : 978-2-550-57132-2

