

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2009-2010
DE LA SÛRETÉ
DU QUÉBEC

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2009-2010
DE LA
DU C

**RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2009-2010
DE LA SÛRETÉ
DU QUÉBEC**



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010

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 s'étant terminé le 31 mars 2010.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

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

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Robert Dutil
Québec, septembre 2010

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Robert Dutil
Ministre de la Sécurité publique et leader parlementaire adjoint du gouvernement
Ministère de la Sécurité publique
2525, boulevard Laurier, 5^e étage
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous sou mets le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de la Sûreté du Québec. Encore cette année, nos actions ont été guidées par notre volonté de faire de la Sûreté une organisation moderne, performante et efficiente, soucieuse d'offrir des services de qualité adaptés aux besoins des citoyens.

Je tiens à souligner les efforts des employés civils et policiers dans la poursuite des objectifs du *Plan stratégique 2007-2012* pour une troisième année. Toutes nos interventions, conjuguées à celles des citoyens, des élus et de nos partenaires, nous permettent d'accomplir avec succès notre mission d'amélioration de la sécurité et du bien-être de la population. C'est grâce à cette force humaine et à l'implication de tous que nous pouvons atteindre les plus hauts standards de qualité en matière de services policiers.

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

Le directeur général,

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Richard Deschesnes
Montréal, septembre 2010

DÉCLARATION DES MEMBRES DE L'ÉTAT-MAJOR

ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Durant toute l'année 2009-2010, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01), la Sûreté du Québec a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle interne de manière à atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2007-2012* et à assurer l'exactitude de l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion.

À notre connaissance et à la suite d'un mandat d'examen portant sur les données stratégiques non financières et du dépôt du rapport de validation préparé par la Direction de l'audit et de l'accès aux documents de la Sûreté du Québec, nous attestons que le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* :

- ▶ 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

Marcel Savard
Directeur général adjoint,
Surveillance du territoire

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Jean Audette
Directeur général adjoint,
Enquêtes criminelles

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Régis Falardeau
Directeur général adjoint,
Administration

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

François Charpentier
Directeur général adjoint,
Affaires institutionnelles

Montréal, septembre 2010

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

Messieurs,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus au Rapport annuel de gestion (RAG) 2009-2010 de la Sûreté du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2010.

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 2009-2010 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, le 2 septembre 2010

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.

D'autres résultats, se rapportant plus spécifiquement aux activités des postes et aux enquêtes, sont disponibles sur le site Internet de la Sûreté à l'adresse : www.sq.gouv.qc.ca.

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC.....	12
1.1 PROFIL ORGANISATIONNEL.....	12
Mission, vision et valeurs	12
Services offerts.....	12
Clientèles et partenaires.....	14
1.2 STRUCTURE DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC.....	15
Niveau local : le poste de police	15
Niveau régional : le district et les plateformes de services	15
Niveau national : le Grand quartier général (GQG)	15
1.3 CONTEXTE ET ENJEUX.....	18
Contexte	18
Enjeux	19
1.4 FAITS SAILLANTS.....	21
2. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2009-2010.....	22
2.1 RÉALISATIONS RELATIVES À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET À D'AUTRES PRÉOCCUPATIONS À L'ÉGARD DES CLIENTÈLES.....	22
Mesure de la satisfaction de la clientèle	22
2.2 BESOINS DES CITOYENS EN MATIÈRE DE SERVICES POLICIERS.....	25
2.3 PLAN D'ACTION 2009-2010 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	26
2.4 RÉALISATIONS RELATIVES AU PLAN STRATÉGIQUE 2007-2012 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2009-2010	26
ORIENTATION 1 : Offrir des services adaptés aux besoins de la population et à l'évolution des phénomènes et des tendances de la société	27
ORIENTATION 2 : Renforcer le sentiment de sécurité de la population	34
ORIENTATION 3 : Améliorer, de façon continue, la performance institutionnelle et la qualité des services.....	54
3. DONNÉES BUDGÉTAIRES ET UTILISATION DES RESSOURCES	66
3.1 DONNÉES BUDGÉTAIRES.....	66
3.2 RESSOURCES HUMAINES	74
3.3 RESSOURCES MATÉRIELLES	76
3.4 RESSOURCES INFORMATIONNELLES	78
4. CONFORMITÉ AUX EXIGENCES LÉGISLATIVES ET AUX POLITIQUES D'APPLICATION GOUVERNEMENTALE.....	79
4.1 POLITIQUE LINGUISTIQUE.....	79
4.2 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ	79
Représentativité des groupes cibles.....	79
Représentativité des femmes.....	79
4.3 EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES.....	80

4.4	LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE.....	85
	Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013	85
4.5	ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	87
4.6	ÉTHIQUE	88
4.7	NORMES PROFESSIONNELLES	89
4.8	DÉVELOPPEMENT DURABLE	94
 ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DISTRICT EN 2009-2010		102
ANNEXE 2 : LISTE DES DISTRICTS, DES POSTES ET DES UNITÉS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC		103
ANNEXE 3 : LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES		106

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Répartition des répondants qui ont pris contact avec un membre de la Sûreté du Québec	23
Tableau 2 :	Répartition des répondants qui ont été interpellés par un membre de la Sûreté du Québec.....	23
Tableau 3 :	Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert	23
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	24
Tableau 5 :	Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel lors d'une intervention policière	24
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	24
Tableau 7 :	Indice de confiance de la population à l'égard de la Sûreté du Québec	25
Tableau 8 :	Indice du sentiment de sécurité selon la période de la journée	42
Tableau 9 :	Les efforts que la Sûreté du Québec devrait consacrer aux activités policières suivantes.....	42
Tableau 10 :	Éléments les plus déterminants dans l'altération du sentiment de sécurité	43
Tableau 11 :	Perception des citoyens à l'égard de la criminalité au cours des dernières années	44
Tableau 12 :	Taux de criminalité par 1 000 habitants sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec.....	45
Tableau 13 :	Indice du sentiment de sécurité sur le réseau routier	49
Tableau 14 :	Sources d'insécurité des usagers sur le réseau routier	50
Tableau 15 :	Sources d'insécurité des usagers sur les sentiers récréotouristiques	50
Tableau 16 :	Sources d'insécurité des usagers sur les plans d'eau	51
Tableau 17 :	Nombre de collisions survenues sur le réseau routier selon la cause de la collision.....	53
Tableau 18 :	Nombre de jours de formation offerts au personnel.....	61
Tableau 19 :	Ratio du nombre de jours de formation par personne	61
Tableau 20 :	Nombre d'unités stratégiques ayant fait une démarche ACSQ	63
Tableau 21 :	État des modifications à la structure organisationnelle	63
Tableau 22 :	Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le FSP et le CFD).....	66
Tableau 23 :	Coût moyen des services spécialisés et nationaux	67
Tableau 24 :	Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP)	68
Tableau 25 :	Coût moyen des services généraux	69
Tableau 26 :	Sommaire des dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (incluant le FSP et le CFD)	69
Tableau 27 :	Sommaire des catégories de dépenses	70
Tableau 28 :	Dépenses totales et par employé pour la formation et le développement du personnel civil et policié	71
Tableau 29 :	Dépenses totales et par employé pour la formation en technologie de l'information	71
Tableau 30 :	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	72
Tableau 31 :	Dépenses et investissements relatifs aux ressources informationnelles	72
Tableau 32 :	Croissance annuelle et pourcentage des dépenses et investissements en matière de ressources informationnelles	73
Tableau 33 :	Répartition des postes policiers et civils	74
Tableau 34 :	Répartition des postes policiers et civils selon le district	74
Tableau 35 :	Répartition des postes policiers et civils selon la catégorie d'emploi.....	75
Tableau 36 :	Répartition des postes policiers et civils selon la Grande fonction	75
Tableau 37 :	Nombre d'immeubles et de terrains occupés	76
Tableau 38 :	Parc de véhicules de la Sûreté du Québec	77
Tableau 39 :	Nombre d'employés réguliers autorisés en date du 31 mars 2010.....	80
Tableau 40 :	Embauche totale entre le 1 ^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010	80
Tableau 41 :	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles en 2009-2010	81
Tableau 42 :	Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	81

Tableau 43 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	82
Tableau 44 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	82
Tableau 45 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2010.....	83
Tableau 46 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2010	83
Tableau 47 :	Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statut d'emploi	83
Tableau 48 :	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif civil au 31 mars 2010	84
Tableau 49 :	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2010.....	84
Tableau 50 :	Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	87
Tableau 51 :	Nombre d'activités réalisées par le conseiller en éthique	88
Tableau 52 :	Responsabilité en matière de traitement des plaintes envers un employé.....	90
Tableau 53 :	Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés et sanctionnés.....	90
Tableau 54 :	Moyenne annuelle des décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec entre 2005 et 2010	91
Tableau 55 :	Description des 98 chefs d'accusation pour lesquels 64 policiers ont été reconnus coupables en 2009-2010 (discipline, déontologie et infractions criminelles).....	92
Tableau 56 :	Interventions effectuées par le Service de prévention des comportements à risque (SPCR) ..	93

LISTE DES FIGURES

Figure 1 :	Taux de criminalité global par 1 000 habitants	44
Figure 2 :	Évolution du nombre de collisions mortelles sur l'ensemble du réseau routier.....	52
Figure 3 :	Évolution du nombre de collisions avec blessés sur l'ensemble du réseau routier.....	52
Figure 4 :	Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec.....	70

1. PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

1.1 PROFIL ORGANISATIONNEL

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

Mission, vision et valeurs

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

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

- ▶ **Service** : nous sommes animés par une volonté de nous dépasser afin de répondre aux attentes des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues. Il est fondamental pour notre personnel policier et civil de servir, d'aider, d'être utile et disponible.
- ▶ **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'organisation. En définitive, les citoyens doivent être les premiers bénéficiaires du respect témoigné par tous les membres de la Sûreté pour les valeurs organisationnelles.

Services offerts

L'organisation territoriale de la Sûreté du Québec lui permet d'offrir, à l'échelle de la province, des services policiers de qualité, et ce, tant 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 86 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. Le territoire de la Jamésie est couvert par deux districts : celui du Saguenay–Lac-Saint-Jean et celui de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec.

Clientèles et partenaires

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

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

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

Les principaux partenaires de la Sûreté du Québec sont :

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

1.2 STRUCTURE DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

La structure de la Sûreté du Québec regroupe la Direction générale et quatre grandes fonctions, à savoir la surveillance du territoire, les enquêtes criminelles, l'administration et les affaires institutionnelles, qui offrent les services nécessaires au bon fonctionnement d'une organisation de son envergure. L'organigramme qui se trouve plus loin dans cette section présente la structure de la Sûreté du Québec au 31 mars 2010.

Niveau local : le poste de police

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

Niveau régional : le district et les plateformes de services

Chaque district possède un quartier général (QG) qui assure la coordination des activités policières sur son territoire. Afin de remplir adéquatement leur mandat, les districts font appel aux services offerts par l'une des cinq plateformes. Celles-ci constituent des points de service communs à un, deux ou trois districts, que ce soit en matière d'enquêtes ou de services administratifs. Ces dernières ont été constituées dans la foulée de la transformation organisationnelle qui est en cours à la Sûreté du Québec depuis avril 2009.

Les cinq plateformes ont été délimitées de la façon suivante :

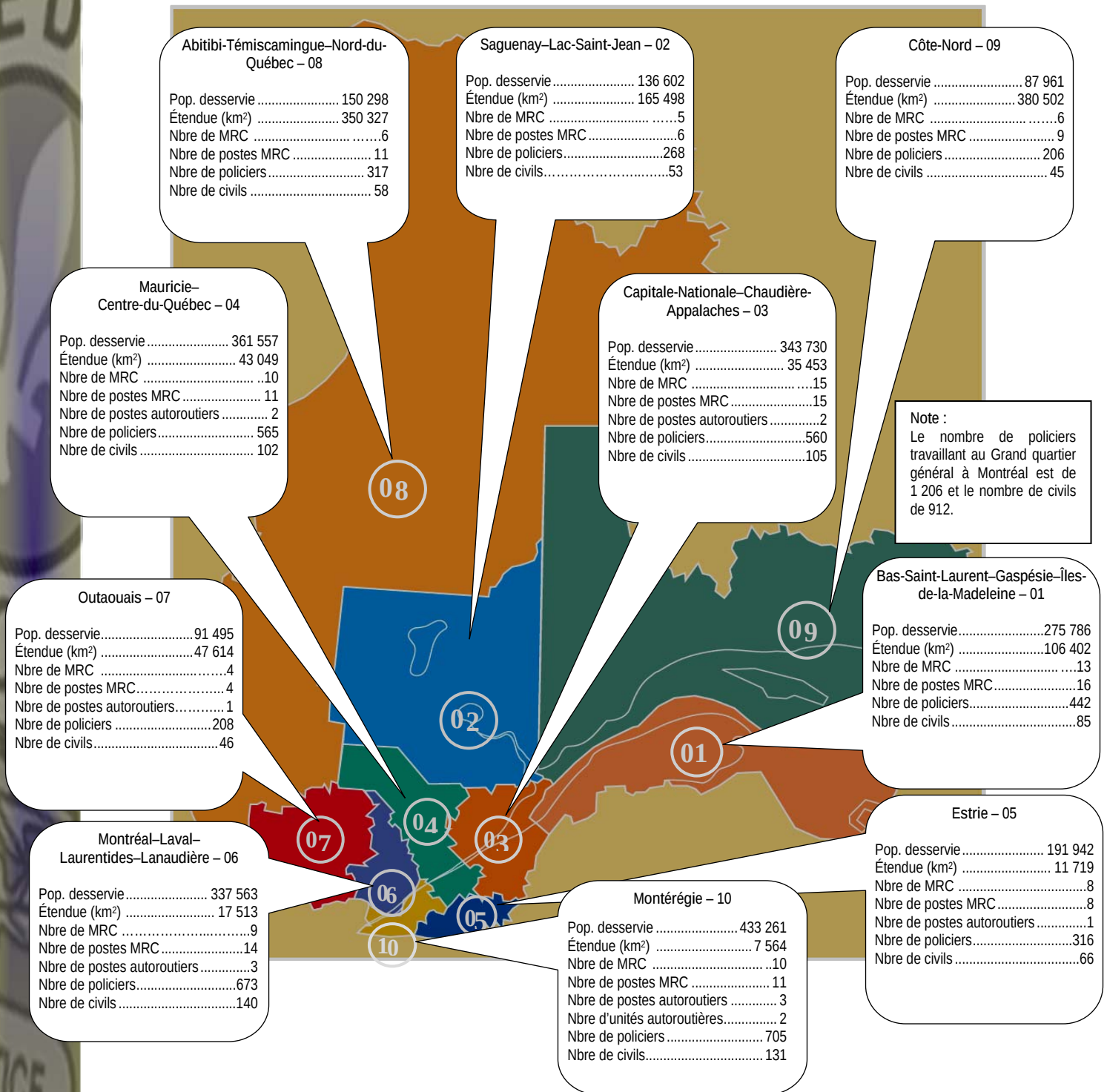
Plateforme Est :	districts du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (District 01) et de la Côte-Nord (District 09)
Plateforme Centre-Est :	districts du Saguenay–Lac-Saint-Jean (District 02) et de la Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches (District 03)
Plateforme Centre :	districts de la Mauricie–Centre-du-Québec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

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

Niveau national : le Grand quartier général (GQG)

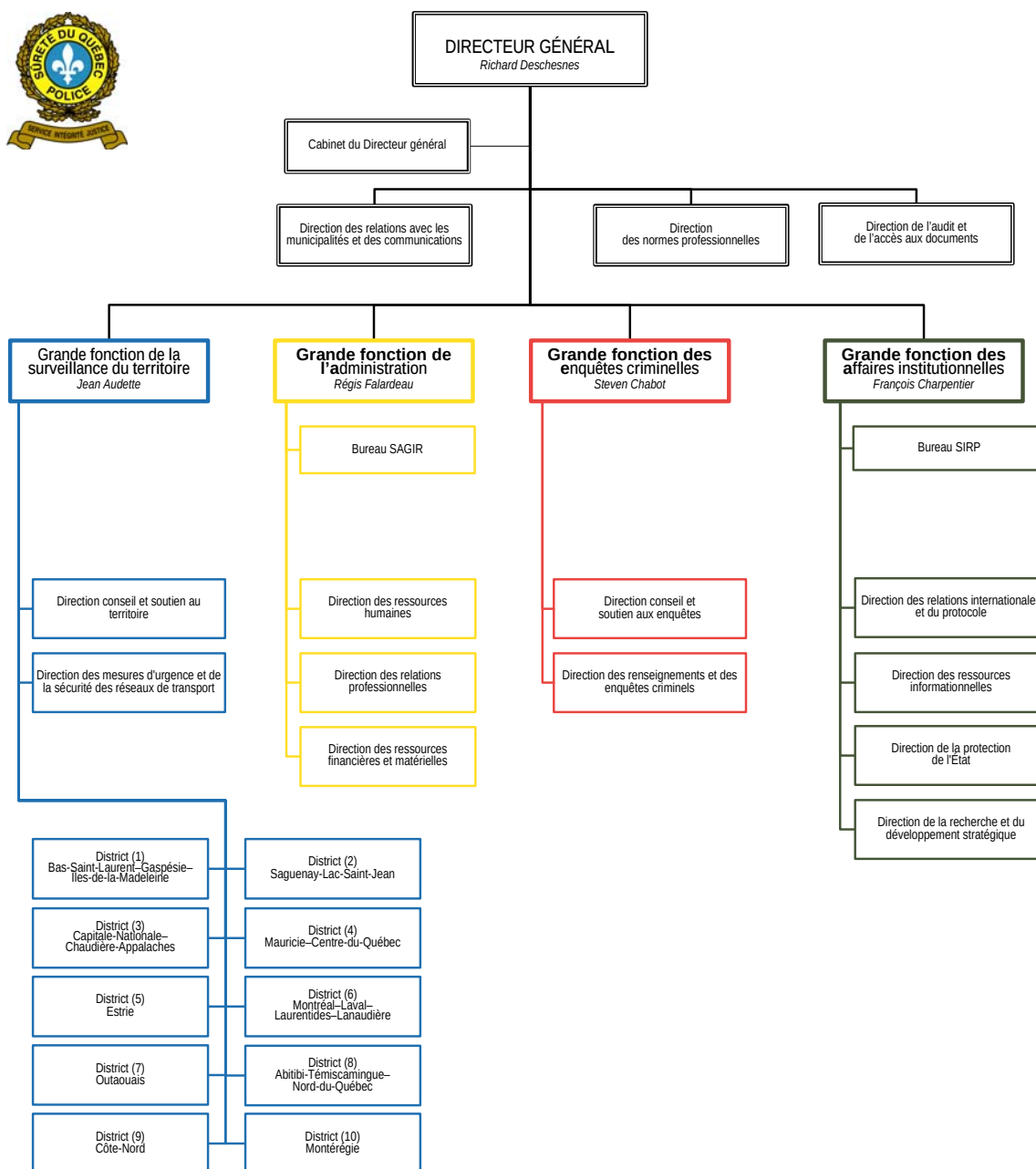
Les services nationaux sont en grande partie regroupés au GQG, situé à Montréal, et au quartier général (QG) de Québec. Ainsi, le GQG coordonne les districts, gère les services spécialisés et les services de soutien, notamment ceux qui collaborent à la réalisation d'enquêtes criminelles, ainsi que les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

PROFIL DES DISTRICTS AU 31 MARS 2010²



² Les données sur la population proviennent du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT). La population desservie inclut les territoires non organisés, mais exclut les territoires autochtones. Les données sur l'étendue proviennent du ministère des Ressources naturelles et de la Faune. L'étendue exclut les territoires des corps de police municipaux ou autochtones et inclut les territoires aquatiques.

ORGANIGRAMME DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AU 31 MARS 2010



1.3 CONTEXTE ET ENJEUX

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

Contexte

Les changements démographiques

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

Cet état de fait pose des défis aux organisations quant à la disponibilité de la main-d'œuvre, 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 l'immigration.

Les réalités municipales

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

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

Le développement technologique

Le développement de nouvelles technologies de l'information, dont Internet, 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 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.

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

⁴ Source : MAMROT, *La réforme de l'organisation municipale au Québec : bilan et contexte* (2002), page 12.

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 d'actions conformes aux principes de développement durable constitue à la fois une attente de la population et une obligation de gestion pour les organisations publiques.

Enjeux

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

1) Le positionnement dans un environnement en évolution

Des transformations économiques, sociales, environnementales et légales viennent continuellement modifier le visage de la police au Québec. Les façons de faire de la sécurité publique évoluent, l'interaction avec les citoyens et les partenaires se modifie, les réalités à considérer et à concilier sont multiples et les éléments dont il faut tenir compte sont de plus en plus nombreux. En tant qu'organisation vouée à la sécurité publique depuis 140 ans, la Sûreté du Québec doit être proactive et innovatrice afin de garantir la sécurité actuelle des citoyens et celle des générations futures.

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

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

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

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

L'amélioration de la qualité des services est une préoccupation majeure pour la Sûreté du Québec. Le respect des exigences gouvernementales en matière d'offre de services publics de qualité est à la base d'une organisation performante. La réponse aux besoins de nos clientèles, la planification de la main-d'œuvre et la consolidation de l'expertise représentent quelques-uns des défis auxquels la Sûreté du Québec doit faire face dans l'instauration d'une gestion axée sur les résultats.

1.4 FAITS SAILLANTS

Le plan stratégique de la Sûreté du Québec est résolument tourné vers les citoyens. Au cours des dernières années, la Sûreté s'est donné des moyens pour évaluer la satisfaction de ses clientèles et faire un suivi des effets de ses interventions. Voici les principales mesures d'impacts pour l'année 2009-2010.

Satisfaction de la clientèle et prestation de services :

- ▶ l'indice de satisfaction globale de la clientèle se situe à 7,8 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 2.1 et 2.4, sous l'objectif 2.2);
- ▶ la Sûreté a renouvelé cinq ententes de service auprès des MRC et des territoires équivalant à celles-ci, portant ainsi le total des ententes signées à 84 sur 86 (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 3.1).

Sentiment de sécurité :

- ▶ l'indice du sentiment de sécurité dans les milieux de vie se situe à 8,5 sur 10. Bien que plusieurs facteurs y contribuent, cet indicateur demeure une mesure de l'effet de nos interventions (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.4);
- ▶ le niveau de confiance de la population à l'égard de la Sûreté se situe quant à lui à 7,5 sur 10 (le détail se trouve à la section 2.1, dans le tableau 7);
- ▶ de plus, l'indice du sentiment de sécurité sur les réseaux de transport est demeuré stable par rapport à l'année précédente avec un résultat de 7,4 sur 10 (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.6).

Bilan routier :

- ▶ en travaillant de concert avec ses partenaires et conformément à son *Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière*, la Sûreté a contribué, depuis trois ans, à l'amélioration globale du bilan routier, lequel présente une diminution de 11,1 % des collisions avec dommages corporels (le détail se trouve à la section 2.4, sous l'objectif 2.6).

Afin d'améliorer sa performance générale et son service à la clientèle, la Sûreté a entrepris une transformation de sa structure organisationnelle et de ses façons de faire. Ainsi, dans la dernière année, elle s'est appliquée à planifier et à concrétiser les cinq décisions qui servent de prémisses à sa transformation organisationnelle, à savoir :

- ▶ le maintien des quatre grandes fonctions et des dix districts afin de respecter les ententes de service avec les MRC et de maintenir des liens de proximité avec les élus et les citoyens;
- ▶ l'alignement des responsabilités en matière d'enquêtes et d'administration de manière à ce que les membres de ces secteurs d'activité relèvent d'une même autorité pour une plus grande cohésion d'action;
- ▶ le déploiement stratégique de ressources et de compétences dans le domaine des enquêtes et de l'administration afin de doter les régions de ressources additionnelles et ainsi se rapprocher de la clientèle;
- ▶ la coordination interdistricts et les plateformes de services afin que les régions bénéficient de services partagés, donc plus efficaces, dans un contexte où les ressources sont de plus en plus rares;
- ▶ l'optimisation de la structure et des processus par une réduction des paliers de gestion et une meilleure organisation des services.

Vous trouverez des renseignements additionnels sur la transformation organisationnelle aux sections 1.2 et 2.4, sous les objectifs 1.3, 3.1 et 3.3.

2. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2009-2010

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

La *Déclaration de services aux citoyens* (DSC) a été rendue publique en mai 2001 et mise à jour en juin 2007. En plus d'informer la population sur la mission, la vision, les valeurs, les services offerts et les moyens de joindre la Sûreté du Québec, elle présente les engagements 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 2009-2010, la Sûreté du Québec a eu recours à la firme privée *MultiRéso* pour réaliser deux sondages :

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

Mesure de la satisfaction de la clientèle

La présente section porte sur les résultats du premier sondage qui traite de la satisfaction de la clientèle. Ce sondage visait, d'une part, à établir dans quelle mesure les engagements de qualité énoncés dans la DSC (des services accessibles, rapides, courtois, attentifs et professionnels) ont été tenus. D'autre part, le sondage portait sur certains énoncés concernant le niveau de confiance à l'égard de la Sûreté du Québec. Les entrevues ont été réalisées par téléphone du 23 février au 2 mai 2010 auprès de 2 522 personnes. La marge d'erreur est de $\pm 1,95$ %, et ce, 19 fois sur 20.

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

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

- ▶ les citoyens 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.

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

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

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

MOTIF DU CONTACT	COMMUNICATION N = 1 504
UNE DEMANDE D'INTERVENTION : VOL, AGRESSION, MENACES, ETC.	43 %
UN SIGNALEMENT OU UNE PLAINTÉ : DÉCLENCHÉMENT D'UN SYSTÈME D'ALARME, PROBLÈME DE VOISINAGE, CONFLIT FAMILIAL, VANDALISME, ETC.	26 %
UNE DEMANDE DE SERVICE OU DE RENSEIGNEMENT	16 %
UNE DEMANDE D'ASSISTANCE : SANTÉ, SÉCURITÉ, FUGUE, DISPARITION, ETC.	15 %

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 = 1 018
UNE INFRACTION OU UNE VÉRIFICATION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE (ROUTE, PLAN D'EAU, SENTIER RÉCRÉOTOURISTIQUE)	77 %
UNE ENQUÊTE, UNE ASSIGNATION OU UN SUIVI DE DOSSIER	7 %
UNE AUTRE RAISON	16 %

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 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 offert ⁷

INDICATEUR	2009-2010		2008-2009	2007-2008
	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	RÉSULTAT
INDICE DE SATISFACTION GLOBALE	7,78	8,0	7,93	8,04

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

Tableau 4 : Indice de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service offert par le personnel lors d'une communication avec la Sûreté du Québec⁸

INDICATEUR	2009-2010		2008-2009	2007-2008
	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	RÉSULTAT
INDICE DE SATISFACTION GLOBALE	8,14	8,0	8,33	8,24

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 du contact. En effet, 45,8 % des communications par téléphone concernent une demande d'intervention (pour vol, agression, menaces, etc.) et 35,8 % 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	2009-2010		2008-2009	2007-2008 ⁹
	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	RÉSULTAT
INDICE DE SATISFACTION GLOBALE	7,25	ND	7,38	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	2009-2010	2008-2009	2007-2008
		RÉSULTAT	RÉSULTAT	RÉSULTAT
SERVICE ACCESSIBLE ET RAPIDE	Accessibilité	8,73	8,96	8,81 ¹⁰
	Rapidité et empressement	8,46	8,38	8,34
SERVICE COURTOIS ET ATTENTIF	Simplicité et clarté	8,72	8,85	8,86
	Respect et courtoisie	8,95	9,05	9,18
	Écoute et attention personnalisées	8,33	8,46	8,54
	Traitement juste et équitable	8,85	8,87	9,03
SERVICE PROFESSIONNEL	Fiabilité	8,54	8,58	8,64
	Confidentialité	8,68	8,84	8,99
	Suivi des dossiers	8,41 ¹¹	8,06 ¹²	6,40

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

⁹ 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.

¹⁰ 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.

¹¹ Ce résultat comprend la catégorie des répondants qui ont pris contact avec un membre de la Sûreté du Québec ainsi que celle des citoyens qui ont été interpellés par un membre de la Sûreté du Québec.

¹² Ce résultat ne comprend que la catégorie des répondants qui ont pris contact avec un membre de la Sûreté du Québec.

Les critères de service les plus satisfaisants sont : « le respect et la courtoisie » (8,95), « le traitement juste et équitable » (8,85) ainsi que « l'accessibilité » (8,73).

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, la clientèle donne la note moyenne de 6,75 sur 10, légèrement plus basse que la note de 7,23 obtenue en 2008-2009. 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. Ces résultats peuvent s'expliquer si on tient compte du fait que 77 % des citoyens interpellés l'ont été pour une infraction ou une vérification concernant la sécurité routière.

Indice de confiance

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

INDICATEUR	2009-2010		2008-2009	2007-2008
	RÉSULTAT	CIBLE	RÉSULTAT	RÉSULTAT
INDICE DE CONFIANCE	7,50	ND	7,57 ¹³	7,88

La note moyenne pour la confiance envers la Sûreté du Québec est de 7,50. La confiance est plus élevée chez les personnes ayant contacté la Sûreté (7,67 sur 10) que chez les personnes interpellées par celle-ci (7,25 sur 10).

2.2 BESOINS DES CITOYENS EN MATIÈRE DE SERVICES POLICIERS

Depuis plusieurs années, la Sûreté du Québec offre ses services en suivant le modèle de « police de proximité » axé sur la qualité des services. Soucieuse de bien desservir la population des MRC, elle s'est engagée à fournir des services policiers de base qui répondent aux attentes des citoyens et des élus municipaux et qui tiennent compte de la spécificité de chaque MRC. C'est ainsi que la Sûreté travaille de concert avec chaque comité de sécurité publique (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.

¹³ Indice incluant deux énoncés de plus dans le sondage 2008-2009 versus celui de 2007-2008.

2.3 PLAN D'ACTION 2009-2010 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Donnant suite à un 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 en 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. Un comité permanent regroupant les représentants des différentes unités concernées a été formé à la suite du lancement officiel du plan d'action en juin 2009.

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

2.4 RÉALISATIONS RELATIVES AU PLAN STRATÉGIQUE 2007-2012 ET AU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2009-2010¹⁴

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

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

Orientation 2 : Renforcer le sentiment de sécurité de la population

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

La Sûreté du Québec s'est également fixé 13 objectifs stratégiques accompagnés de cibles à atteindre. Ces cibles sont en lien avec les indicateurs établis pour mesurer les résultats; elles sont chiffrées et mises à jour annuellement pour permettre de dégager des tendances. La présente section fait état de la performance de la Sûreté du Québec pour l'année 2009-2010 relativement aux objectifs prévus dans le *Plan stratégique 2007-2012*.

¹⁴ Le plan annuel de gestion des dépenses de la Sûreté du Québec est transmis chaque année au ministère de la Sécurité publique (MSP) au mois de février. Le Ministère intègre l'information à son plan ministériel annuel de gestion des dépenses qui est ensuite déposé au Secrétariat du Conseil du trésor par le ministre de la Sécurité publique.

ORIENTATION 1

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

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

AXE D'INTERVENTION : IMPLICATION DES CITOYENS ET DES PARTENAIRES

Objectif 1.1

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

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

Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)		Résultats 2009-2010 2008-2009		État de réalisation de la cible annuelle
Augmenter le nombre d'activités dans lesquelles les citoyens ou les regroupements de citoyens peuvent s'impliquer	100 % de l'inventaire des approches stratégiques en résolution de problème (ASRP) réalisé	Inventaire réalisé	Aucun	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Augmenter de 10 % le taux d'appels provenant des citoyens ¹⁵ à la Centrale d'information criminelle (par rapport au résultat 2006-2007 de 48 %)	Augmenter de 6 % le taux d'appels provenant de citoyens comparativement à 2006-2007	Taux d'appels provenant des citoyens : 87 % (↑ 39 % par rapport à la cible stratégique)	Taux d'appels provenant des citoyens : 80 % (↑ 32 % par rapport à la cible stratégique)	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Augmenter de 5 % ¹⁶ le taux de dossiers qui ont été ouverts à la suite d'un signalement à Info-Crime ¹⁷ (par rapport au résultat 2006-2007 de 17 %)	Augmenter de 3 % le taux de dossiers ouverts comparativement à 2006-2007	Taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement : 23 % (↑ 5 % par rapport à la cible stratégique)	Taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement : 23 % ¹⁸ (↑ 5 % par rapport à la cible stratégique)	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

¹⁵ La formule pour calculer cet indicateur est la suivante : nombre d'appels provenant des citoyens/nombre total d'appels.

¹⁶ Les cibles et les indicateurs diffèrent de ceux présentés dans le *Plan stratégique 2007-2012* de la Sûreté du Québec.

¹⁷ Les données relatives à Info-Crime sont compilées selon le calendrier civil (de janvier à décembre).

¹⁸ Une erreur a été relevée dans le RAG 2008-2009, le taux de dossiers ouverts à la suite d'un signalement était de 23 % et non de 22%.

Explications des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Les approches stratégiques en résolution de problèmes (ASRP) réalisées dans les différents districts permettent de déceler 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.

En 2009-2010, l'inventaire a permis de dénombrer 141 ASRP dans les districts. À titre d'exemple, la MRC de Montcalm a réalisé un projet afin de contrer les problèmes de bruit causés par les véhicules tout-terrain et de répondre aux plaintes des citoyens. Les policiers ont pris une série de mesures préventives après avoir rencontré les personnes concernées par le problème. Une fois celui-ci réglé, les élus ont manifesté leur satisfaction et fait parvenir une lettre de félicitations au poste de la MRC de Montcalm.

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, 87,4 % des appels provenaient des citoyens.

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 9 741 appels reçus cette année, 2 114 ont donné lieu à l'ouverture d'un rapport d'événement, alors que les autres se sont avérés non pertinents pour les besoins des enquêtes en cours.

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

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

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

Veuillez prendre note que la Ville de Montréal gère son propre programme, Info-Crime Montréal, coordonné par son service de police.

Objectif 1.2

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

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

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
Démontrer la plus-value du partenariat dans la mise en œuvre de solutions à des problématiques de sécurité publique	Évaluation d'un projet pilote sur la sécurité routière réalisé en partenariat	1 projet pilote sur la sécurité routière évalué en partenariat	3 projets pilotes sur la sécurité routière réalisés en partenariat	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

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 (SAAQ), le ministère des Transports du Québec, le ministère de la Sécurité publique (MSP) de même que plusieurs services de police au Québec.

Dans le projet d'expérimentation de radars photo et de caméras de surveillance aux feux rouges, appareils conçus pour avoir un impact direct sur le comportement des usagers en ce qui concerne le respect des limites de vitesse et des feux rouges, la Sûreté du Québec a pu profiter de l'expertise et des compétences de plusieurs de ses partenaires dans le domaine de la sécurité routière. Que ce soit, entre autres, pour repérer les sites accidentogènes, sensibiliser les usagers de la route, les informer sur les comportements responsables, ou encore mettre des effectifs en commun, chacun a pu apporter une contribution significative à l'amélioration du bilan routier.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Partenariat

Le partenariat représente une plus-value dans la recherche de solutions en matière de sécurité publique. Si la cible stratégique de 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 898 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 chez les jeunes, la violence conjugale, la prévention du suicide, la santé mentale, la toxicomanie et la lutte contre la drogue. De plus, des partenariats de sécurité publique à l'étranger sont établis telles les missions de police internationale au sein des opérations de paix de l'Organisation des Nations Unies (ONU) en Haïti et en Côte d'Ivoire. Dans un autre ordre d'idées, six partenariats ont été reconduits ou consolidés avec d'autres corps policiers pour des services de soutien en enquêtes, notamment en surveillance électronique et en intervention tactique.

Puisque 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 2009-2010. Ainsi, parmi l'ensemble des partenariats recensés, 130 sont établis avec différents clubs d'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 86 régions rurales, semi-urbaines et urbaines qui représentent autant de réalités différentes à évaluer et à concilier lorsque vient le moment de mettre en œuvre des projets majeurs. Dans ce contexte, elle doit considérer les effets et les impacts de ses projets sur la population desservie et les adapter de façon à ce que les particularités de chacune des régions soient respectées.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
S'assurer que les projets institutionnels proposés ont été évalués en fonction des réalités locales et régionales	Abandonné : Cette cible stratégique a été intégrée à la suivante.			
Démontrer que la mise en œuvre des projets institutionnels prend en compte les réalités locales et régionales	2 projets institutionnels tiennent compte des réalités locales et régionales	2 projets institutionnels tiennent compte des réalités locales et régionales	3 projets institutionnels tiennent compte des réalités locales et régionales	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

Explications des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Transformation organisationnelle

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

Dans la dernière année, la Sûreté a d'abord planifié la mise en œuvre des cinq décisions qui servent de prémisses à la transformation organisationnelle. Ces décisions visent une meilleure organisation des services et un souci d'adapter ceux-ci aux réalités locales et régionales. En effet, le maintien des liens de proximité pour bien répondre aux besoins des élus et des citoyens se traduit par le maintien des dix districts et des quatre grandes fonctions de la Sûreté du Québec. De plus, le déploiement stratégique des effectifs vise à doter les régions de ressources additionnelles, notamment en matière d'enquêtes et d'administration, permettant ainsi à la Sûreté de se rapprocher de sa clientèle. Dans un contexte où les ressources sont de plus en plus rares, la création des plateformes de services et la coordination interdistricts permettront d'offrir des services partagés, donc plus efficaces, entre les régions. D'autres renseignements sur la transformation organisationnelle sont présentés à l'objectif 3.1 et 3.3.

Système intégré de radiocommunications policières (SIRP)

Le Bureau du système intégré de radiocommunications policières 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 a adapté le projet SIRP aux réalités locales et régionales de la façon décrite ci-après.

- Le mode de fonctionnement, la couverture ainsi que le nombre de groupes d'appels ont été pensés de façon à correspondre aux méthodes de travail de chaque MRC. De plus, à la faveur de la transformation organisationnelle amorcée par la Sûreté, le Bureau SIRP a créé des groupes d'appels multirégionaux afin de correspondre à la structure des plateformes de services. Ces groupes d'appels permettent de garantir des communications optimales entre les districts d'une même plateforme.
- À la suite de l'appel d'offres publié au printemps 2009, la Sûreté a acquis un système de répartition assistée par ordinateur. Trois éléments permettent à ce progiciel de rendre le SIRP mieux adapté aux réalités locales et régionales :
 - ◆ un système paramétrable pour une meilleure adaptation aux besoins locaux;
 - ◆ une cartographie de la région favorisant une meilleure desserte;
 - ◆ des outils statistiques permettant aux municipalités d'avoir des portraits plus précis de la criminalité.

Objectif 1.4

Mettre en œuvre des principes de développement durable

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

<i>Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)</i>		<i>Résultats</i>		<i>État de réalisation de la cible annuelle</i>
<i>annuelle (2009-2010)</i>		<i>2009-2010</i>	<i>2008-2009</i>	
Cibler les principes de développement durable à mettre de l'avant dans nos activités	<i>Atteinte</i>		Plan d'action élaboré	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Sensibiliser 100 % des membres du personnel aux principes de développement durable	Entreprendre la sensibilisation auprès des membres du personnel	2,4 % (174 membres ont été sensibilisés)	Aucun	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Augmenter le nombre d'actions réalisées en conformité avec les principes de développement durable	Mettre en œuvre le plan d'action en développement durable (PADD)	Stratégie de mise en œuvre du PADD débutée	6 actions	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

INDICATEUR : CIBLER LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE À METTRE DE L'AVANT DANS NOS ACTIVITÉS

Cette cible est atteinte, car les principes de développement durable à mettre de l'avant dans nos activités sont répertoriés dans le plan d'action de développement durable. Les objectifs organisationnels en développement durable découlent des objectifs gouvernementaux qui eux, sont élaborés en conformité avec les 16 principes de développement durable guidant l'action de l'administration publique.

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

Les séances d'information offertes dans les comités de gestion du Grand quartier général (GQG) et dans les districts ont permis de sensibiliser 174 employés. Il est à noter que la majeure partie de ces employés sont des gestionnaires et que ces derniers constituent, conformément à leur statut, des agents multiplicateurs et mobilisateurs dans leur milieu respectif.

En raison de sa forme, la structure de mise en œuvre du plan d'action de développement durable a aussi permis de sensibiliser un autre groupe de personnes. En effet, la création de groupes de travail pour la réalisation des actions et la constitution du comité de suivi du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* ont sensibilisé et mobilisé une trentaine d'employés.

Pour calculer le nombre de personnes sensibilisées, il faut additionner le nombre de personnes ayant assisté aux séances d'information ainsi que celles qui se sont impliquées dans les groupes de travail et dans le comité de suivi. À la suite de ce calcul, on constate que 2,4 % du personnel ont été sensibilisés. Malheureusement, ce résultat ne témoigne pas du réel impact qu'ont pu avoir les autres mesures de sensibilisation, telles que la création d'une section intranet portant sur le développement durable et la participation de la Sûreté du Québec au Défi Climat. De plus, ce résultat ne tient pas compte de tous les employés qui ont pu être sensibilisés, de près ou de loin, par leurs collègues ou par leurs gestionnaires.

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

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

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. Cependant, 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		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
Mettre en œuvre annuellement des projets institutionnels qui visent à maximiser notre visibilité dans les milieux de vie	Mettre en œuvre un projet institutionnel qui vise à maximiser la visibilité de la Sûreté dans les milieux de vie	1 projet réalisé	1 projet réalisé	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
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	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 portant sur le sentiment de sécurité chez les citoyens.			

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Plan de communication – visibilité

Dans sa volonté de se rapprocher davantage de la population, la Sûreté du Québec a reconduit son plan de communication – visibilité. Avec pour objectif de faire connaître les réalisations et les services de la Sûreté et dans le cadre du rapprochement privilégié par la police de proximité, les dix districts ont mis différentes activités sur pied. Que ce soit la tenue de portes ouvertes ou de déjeuners de presse, la participation à des festivals ou à des événements sociaux ou sportifs, les policiers de la Sûreté se sont impliqués dans 277 événements qui ont un effet sur le rayonnement de la Sûreté du Québec.

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 que nous rendons ainsi que le nombre de policiers envers lesquels une plainte a été retenue en déontologie.

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
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	7,78	7,93	☐ Atteinte ☒ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Pour chacun des districts, maintenir annuellement un indice de satisfaction des citoyens à l'égard de nos services à un niveau supérieur ou égal à 8,0	10/10 districts avec un indice de satisfaction $\geq 8,0$	3/10 districts avec un indice de satisfaction $\geq 8,0$	4/10 districts avec un indice de satisfaction $\geq 8,0$	☐ Atteinte ☒ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
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	Création d'un comité intersectoriel	Aucun	☐ Atteinte ☐ Non atteinte ☒ Reportée 2010-2011
Diminuer de 10 % le nombre de policiers ayant une <u>plainte retenue</u> en matière déontologique (par rapport au résultat de 186 policiers en 2006-2007)	Aucune ¹⁹	186 ²⁰	200 ²¹ (↑ estimée de 7,5 % par rapport à la cible stratégique)	☒ Sera apprécié en 2012

¹⁹ 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.

²⁰ Le nombre de policiers envers qui une plainte a été retenue (186) pourrait s'accroître, le Commissaire n'ayant pas encore statué sur les plaintes concernant 38 policiers.

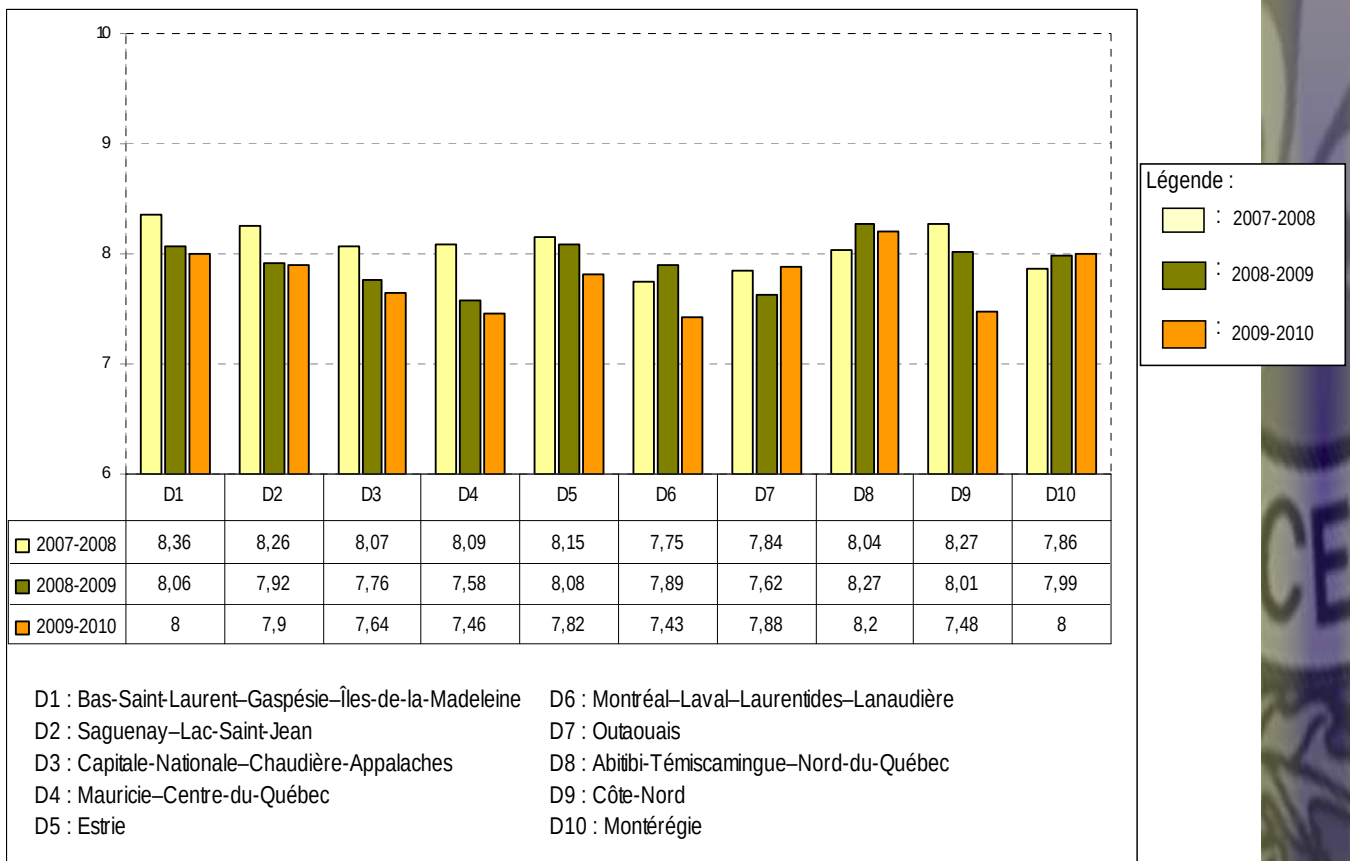
²¹ Le nombre de policiers envers qui une plainte a été retenue en 2008-2009 (187) s'est accru à 200, le Commissaire ayant statué sur les plaintes concernant 13 policiers.

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 7,93 en 2008-2009 à 7,78 en 2009-2010. La marge d'erreur ($\pm 1,95 \%$ 19 fois sur 20) et une représentativité plus forte des répondants interpellés par la Sûreté pourraient expliquer la variation à la baisse de cet indice. En comparaison avec l'année précédente, l'échantillon de 2009-2010 comporte une augmentation de 97 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 en 2012, au terme du plan stratégique actuel.

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



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

Une collecte de données a été effectuée afin de répertorier les différents processus de traitement des plaintes concernant les services actuellement en place à la Sûreté du Québec et de déterminer la nature des plaintes reçues. Un comité a été créé afin de circonscrire la notion de plainte relative aux services de la Sûreté, de statuer sur la pertinence de mettre en place un système de dénombrement des plaintes et sur l'opportunité d'uniformiser les processus de dépôt de plaintes par les citoyens et les processus de réponses des différentes unités de la Sûreté du Québec.

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. Elles sont encadrées par le code de déontologie policière et ne concernent donc que les agissements d'un membre de la Sûreté dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, en 2009-2010, 682 membres ont été visés par ce type de manquement et pour 186 d'entre eux, une plainte a été retenue. En revanche, les plaintes concernant 449 policiers ont été rejetées et deux membres ont été cités pour conduite jugée dérogatoire et se sont vu imposer une sanction. Le détail des plaintes en déontologie se trouve à la section 4.7.

La création récente du Service de prévention des comportements à risque (SPCR) au sein de la Direction des normes professionnelles (DNP) et les mesures de prévention et de détection qui s'y rattachent visent une plus grande conscientisation des membres par rapport à leurs attitudes et à leurs comportements envers les citoyens. L'année 2009-2010 a permis d'établir les fondements du SPCR relativement à la philosophie d'intervention, de circonscrire les mandats et d'entreprendre des interventions sur le terrain permettant au Service de mieux se faire connaître et de se positionner par rapport aux membres et aux partenaires externes. Le Service a la responsabilité de développer et de réaliser des activités et des programmes de prévention des comportements à risque. Quatre mesures d'intervention en matière de comportement dérogatoire sont proposées : des mesures préventives, de détection, d'accompagnement et d'évaluation de la qualité des interventions. Cette nouvelle approche contribue à l'atteinte de l'objectif stratégique dans la mesure où elle vise à améliorer la qualité de service auprès des citoyens.

De plus, la révision du processus disciplinaire menée en 2009-2010 avait pour objectif d'adapter le *Règlement sur la déontologie et la discipline des membres* à la nouvelle réalité policière, notamment aux écarts reliés aux nouvelles technologies (*Facebook, Twitter*). Elle aura un effet sur la reconnaissance des fautes, en prévoyant le traitement des dossiers d'une façon plus accélérée ainsi qu'en adaptant les sanctions à la gravité de la faute et à la nouvelle philosophie d'intervention.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Les actions adoptées par la Sûreté dans le cadre du *Règlement sur la diffusion de l'information* contribuent à renforcer le lien de confiance avec les citoyens, notamment en accroissant la transparence de l'organisation. Afin d'implanter le règlement, le comité directeur sur la diffusion et la protection de l'information a adopté un plan d'action comprenant 20 activités.

Parmi ses retombées, notons que les citoyens peuvent consulter des renseignements et des documents en ligne par le biais du site Internet de la Sûreté depuis décembre 2009. En ce qui concerne les mesures de protection des renseignements personnels, des comités ont été mis en place pour s'assurer que la Sûreté se conforme aux exigences relatives à la vidéosurveillance, aux sondages et aux systèmes informatiques.

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

Des normes de qualité de service ont été développées permettant d'uniformiser les réponses aux appels des citoyens dans les centres et les unités de gestion des appels de la Sûreté du Québec. Au cours des prochains mois, le comité de travail qui regroupe divers intervenants de la Sûreté développera et mettra en œuvre une stratégie de diffusion des normes pour l'ensemble du personnel des centres et unités de gestion des appels.

Guide sur les pratiques gagnantes en amélioration de la qualité de service

Une tournée des comités de gestion des dix districts a été effectuée afin de recueillir les pratiques gagnantes concernant la qualité de service auprès des citoyens et des élus ainsi que pour améliorer le sentiment de sécurité. À la suite de cette tournée, un guide des pratiques gagnantes en matière de desserte des MRC sera rédigé et distribué à l'ensemble des districts. Certaines des pratiques gagnantes répertoriées seront mises en œuvre dans les districts et amélioreront sans aucun doute la qualité de la desserte et la perception de la clientèle.

Amélioration des pratiques spécialisées utilisées lors d'une catastrophe

En collaboration étroite avec le Bureau du coroner et avec le MSP, un comité permanent a été mis sur pied pour assurer le suivi et l'amélioration des pratiques spécialisées utilisées lors d'une catastrophe impliquant un nombre élevé de victimes et ayant principalement pour cause un acte criminel. Sous son parrainage, un plan d'opération révisé, présentant les modes de fonctionnement établis entre les intervenants et intitulé *Plan d'opération Filet IV*, a été rédigé. Ce plan a pour objet la préparation d'une vaste structure d'enquête chargée de gérer les conséquences d'une catastrophe au Québec ou de porter assistance aux victimes d'une catastrophe à l'étranger (notamment pour identifier les ressortissants canadiens originaires du Québec).

Grâce aux efforts du comité permanent, la Sûreté du Québec se met au diapason de ce qui se fait de plus récent en matière de technologie et de savoir dans le domaine très spécialisé de la gestion des sinistres de grande importance. Cette nouvelle expertise apportera plusieurs avantages au chapitre des techniques d'enquêtes criminelles, du respect des normes internationales ainsi que du soutien post-traumatique auprès des victimes impliquées dans de telles situations.

Grâce au *Plan d'opération Filet IV*, la Sûreté du Québec pourra assumer pleinement ses responsabilités lors d'événements majeurs. La qualité des services offerts aux citoyens et la confiance du public envers l'organisation n'en seront que renforcées.

Objectif 2.3

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

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

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
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) Effectuer la mise à jour du guide de sécurité	391 actions ont été entreprises auprès des bureaux de comté et des cabinets ministériels Mise à jour réalisée	251 actions ont été entreprises auprès des bureaux de comté et des cabinets ministériels	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Répondre à 100 % des demandes de coopération avec les ministères et organismes en matière de sécurité d'État	Conclure 2 ententes de coopération avec les ministères et organismes	4 ententes ont été entérinées	4 ententes ont été entérinées	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques

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

En 2009-2010, la Sûreté a fait 391 visites préventives dans les bureaux de comté, les cabinets ministériels et les permanences des partis politiques. Ces visites comportent deux volets : des conseils de sécurité accompagnés de documentation pour le personnel et une évaluation du système de protection des lieux. Au total, 198 sites devant faire l'objet de visites de sécurité ont été désignés (125 bureaux de comté principaux, 24 bureaux de comté auxiliaires, 43 cabinets ministériels à Montréal et à Québec et les six bureaux permanents des partis politiques). Au cours de l'année 2009-2010, des visites de sécurité ont été faites dans tous les sites qui avaient été désignés, mise à part une deuxième visite de cinq établissements qui ne s'est pas avérée nécessaire.

De plus, le guide de sécurité qui est distribué lors des visites de bureaux de comté et de cabinets ministériels a été mis à jour. Cette version révisée est distribuée depuis novembre 2009. Le guide contient des informations, des procédures ainsi que les numéros de téléphone du Service du renseignement de sécurité pour permettre au personnel de réagir promptement lors de situations où leur intégrité pourrait être menacée.

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

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

Les signataires de ces nouvelles ententes sont :

- ▶ l'Association du transport écolier du Québec (ATEQ) pour les chauffeurs d'autobus;
- ▶ l'Association des propriétaires d'autobus du Québec qui regroupe les propriétaires d'autobus scolaires ne faisant pas partie de l'ATEQ;
- ▶ la Régie du bâtiment du Québec qui s'occupe des permis dans le domaine de la construction;
- ▶ le Bureau de la sécurité privée qui est responsable de délivrer les permis d'agents et d'agences dans le domaine de la sécurité privée et qui s'occupe en outre de service-conseil en sécurité, d'enquêtes, de serrurerie, de gardiennage et de convoyage de biens de valeur.

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		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
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	8,5	8,4	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
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 ²² : 10,61 par 1 000 habitants Taux de criminalité contre la propriété ²³ : 34,04 par 1 000 habitants	Taux de criminalité contre la personne : 9,91 par 1 000 habitants Taux de criminalité contre la propriété : 29,59 par 1 000 habitants (Sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec)	Taux de criminalité contre la personne : 9,82 ²⁴ par 1 000 habitants Taux de criminalité contre la propriété : 30,45 ²⁴ par 1 000 habitants (Sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec)	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

²² Source : *Statistiques 2008 sur la criminalité au Québec*, ministère de la Sécurité publique, septembre 2008, pages 28 et 32.

²³ Source : *Ibid.*, page 28.

²⁴ La façon de comptabiliser les statistiques criminelles a été modifiée. Nous présentons les données 2008-2009 et celles de 2009-2010 selon la nouvelle comptabilisation.

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Ces résultats proviennent du sondage sur le sentiment de sécurité, lequel visait à mesurer le sentiment de sécurité des citoyens et à déterminer ce qui influence ce sentiment. 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 à ce sentiment de sécurité. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées du 23 février au 2 mai 2010 auprès de 2 515 personnes. La marge d'erreur est de 1,95 % et ce, 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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
LE JOUR	8,8	8,7	8,7
LE SOIR	8,2	8,0	8,2
LA NUIT	8,1	7,9	8,1

Depuis trois ans, une tendance se manifeste. En effet, 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.

Les résultats présentés au tableau suivant constituent le pourcentage des personnes ayant répondu « oui » à la question suivante : « Est-ce que la Sûreté du Québec devrait augmenter ses efforts? », 1 correspondant à « beaucoup » et 4 à « non ».

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

	2009-2010
DANS LES PROGRAMMES DE PRÉVENTION	89,5 %
POUR FAIRE UN SUIVI AUPRÈS DES VICTIMES ET DES PLAIGNANTS D'ACTES CRIMINELS	89,2 %
POUR ASSURER UNE PRÉSENCE POLICIÈRE EN GÉNÉRAL	86,9 %
POUR ASSURER LE CONTRÔLE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE	84,3 %
POUR FOURNIR DE L'INFORMATION AUX CITOYENS AFIN DE PRÉVENIR LA CRIMINALITÉ	82,7 %
POUR RÉPONDRE AUX APPELS DANS UN DÉLAI RAISONNABLE	80,7 %

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

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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
LA CONDUITE AUTOMOBILE DANGEREUSE SUR LA VOIE PUBLIQUE	6,4	7,2	6,1
LES DÉSORDRES LIÉS À LA VENTE OU À LA CONSOMMATION DE DROGUE	5,0	5,7	5,1
LES ACTES DE VANDALISME	5,2	5,2	5,0
LES DÉSORDRES LIÉS À LA CONSOMMATION D'ALCOOL DANS LES LIEUX PUBLICS	4,7	5,2	4,9
LES COMPORTEMENTS NON CIVILISÉS DANS LES LIEUX PUBLICS	4,7	5,5	4,7
LA VIOLENCE VERBALE, LES CHICANES DE VOISINS, LES BAGARRES ET LES BOUSCULADES	4,6	5,3	4,6
LES ATTROUPEMENTS SUR LA VOIE PUBLIQUE	4,8	5,4	4,6
LA VIOLENCE CONJUGALE, LA VIOLENCE FAMILIALE ET LA NÉGLIGENCE ENVERS LES ENFANTS	5,1	5,8	ND ²⁵
LA VIOLENCE EN MILIEU SCOLAIRE	5,0	6,0	ND ²⁵
LES CRIMES VIOLENTS COMMIS CONTRE LA PERSONNE	5,3	ND ²⁵	ND ²⁵

La conduite automobile dangereuse représente, depuis les trois dernières années, la plus grande source d'inquiétude pour la population dans son milieu de vie, avec un résultat de 6,4 sur 10. Cependant, on observe une diminution de son importance comparativement à 2008-2009. La seconde plus grande source d'inquiétude concerne les crimes violents commis contre la personne, avec une moyenne de 5,3 sur 10.

En outre, 76 % des répondants jugent que la Sûreté du Québec est assez ou très présente dans leur milieu de vie et, comme l'indiquent les résultats ci-après, 71 % des répondants jugent que la criminalité est demeurée la même qu'au cours des dernières années.

²⁵ Ce résultat n'est pas disponible puisqu'il s'agit d'une nouvelle catégorie ou de nouvelles questions adressées aux répondants.

Tableau 11 : Perception des citoyens à l'égard de la criminalité au cours des dernières années²⁶

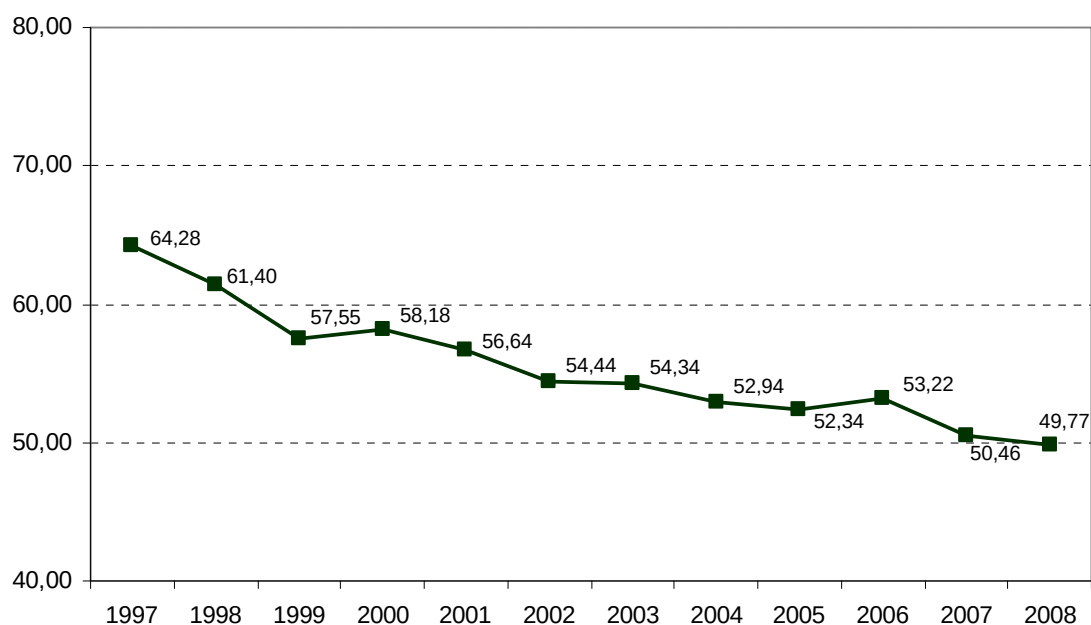
	2009-2010
A AUGMENTÉ	19,8 %
A DIMINUÉ	7,1 %
EST DEMEURÉE LA MÊME	71,2 %
NE SAIT PAS/PAS DE RÉPONSE	1,9 %

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

Le taux de criminalité 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'organisation, 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 2008.

Figure 1 : Taux de criminalité global par 1 000 habitants²⁷



²⁶ Aucun comparatif avec les années antérieures n'est disponible puisqu'il s'agit d'une nouvelle question.

²⁷ Dans son rapport annuel sur la criminalité, le MSP indique que pour tenir compte des changements méthodologiques apportés au Programme de déclaration uniforme de la criminalité, les taux de criminalité depuis dix ans ont fait l'objet d'une révision complète. Ainsi, les taux des dix dernières années présentés dans ce graphique peuvent différer de ceux indiqués dans les publications antérieures.

Tableau 12 : Taux de criminalité par 1 000 habitants sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
CRIME CONTRE LA PERSONNE	9,91	9,82	9,74
CRIME CONTRE LA PROPRIÉTÉ	29,59	30,45	29,54
AUTRES INFRACTIONS AU CODE CRIMINEL	4,78	4,56	4,42
TOTAL	44,28	44,82	43,70

Notons que, sur le territoire desservi par la Sûreté, le taux de criminalité contre la personne et contre la propriété demeure inférieur à la moyenne de l'ensemble des organisations policières du Québec.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Contrôle des armes à feu

La possession illégale d'armes à feu est une préoccupation pour la population, d'autant plus que les crimes qui y sont liés sont grandement médiatisés. Par ailleurs, pour s'assurer que les propriétaires d'armes à feu se soumettent à l'obligation de faire leur changement d'adresse, le contrôleur des armes à feu a élaboré un processus pour éliminer les adresses erronées dans le Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF). Une campagne de sensibilisation a également été conçue afin de responsabiliser les titulaires de permis d'armes à feu sur ce sujet. En effet, 918 affiches « Je change d'adresse? Mon arme à feu aussi! » et 11 450 signets ont été distribués à des partenaires.

Ces actions contribuent à assurer l'intégrité des données du SCIRAF. D'ailleurs, le contrôleur des armes à feu poursuivra les efforts déployés en ce sens durant la prochaine année. Ainsi, la population québécoise peut être assurée que les autorités policières disposent d'une meilleure information lors de leurs opérations.

Surveillance des personnes à risque élevé de récidive

Des circulaires régionales d'information sur les personnes à risque élevé de récidive ont été produites et diffusées sur le territoire afin de mieux cibler les réalités locales et régionales en ce qui a trait aux crimes contre la personne. Douze de ces fiches ont été produites cette année. Elles permettent aux unités opérationnelles d'enquête et de patrouille de surveiller et de localiser les personnes visées. Sur le plan des retombées, cette démarche contribue au renforcement du sentiment de sécurité dans la mesure où les personnes à risque élevé de récidive font l'objet d'une surveillance accrue de la part des policiers afin de prévenir la récidive. À compter de septembre 2010, dans le cadre du Programme de surveillance accrue, le MSP demandera aux organisations policières du Québec d'effectuer une surveillance de toutes les personnes à risque élevé de récidive.

Objectif 2.5

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

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

Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
100 % des activités criminelles que nous identifions comme prioritaires dans la lutte contre le crime répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions	Atteinte		Méthodologie développée	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
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	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

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

Au courant des trois dernières années, une méthodologie relative à l'analyse de la criminalité locale déclarée a été développée et mise en œuvre dans l'ensemble des postes de la Sûreté. Ce portrait permet aux postes de s'assurer que les activités criminelles qui sont identifiées comme prioritaires dans la lutte contre le crime répondent aux préoccupations des citoyens et des institutions.

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

Programme d'intervention en milieu scolaire (PIMS)

Ce programme vise à combattre la consommation et le trafic de drogues, le taxage et la violence dans les écoles secondaires du Québec. En partenariat avec l'établissement d'enseignement, les policiers qui travaillent en milieu scolaire font à la fois de la prévention et de la répression, en sécurisant le milieu de vie des élèves et en prévenant la criminalité, la violence et la persécution envers les jeunes.

Chaque année, ces policiers œuvrent dans plus de 200 établissements. En 2009-2010, ils ont rencontré 32 498 élèves, une augmentation de 4,8 % par rapport à l'année précédente (31 015 en 2008-2009). Des 3 160 arrestations auxquelles on a procédé, 1 242 sont liées aux drogues et 1 918 à divers types de crimes contre la personne et contre la propriété (voie de fait, vol simple, méfait, harcèlement, etc.).

Programme Cisaille

Outre les opérations conjointes avec d'autres services policiers, la Sûreté du Québec a maintenu ses efforts dans la lutte contre la drogue à l'échelle locale et régionale, notamment avec le programme Cisaille. Ce dernier a pour objectif de médiatiser le phénomène de production et de trafic de marijuana sur le territoire québécois, d'enquêter sur les organisations criminelles qui le contrôlent, ainsi que d'informer et de sensibiliser le public dans le but d'accroître sa collaboration avec les corps policiers. De plus, le programme Cisaille vise à favoriser la concertation avec les organismes touchés par les problématiques de drogue afin d'agir sur ces dernières.

Grâce au programme Cisaille, 31,9 % des dossiers de marijuana ouverts par la Sûreté du Québec ont mené à une ou plusieurs arrestations, ce qui représente 839 dossiers sur un total de 2 627, soit une augmentation de 261 dossiers comparativement à l'année 2008-2009.

Plan d'action de lutte contre la drogue

En matière de la lutte contre le crime, la consommation et le trafic de drogues ont toujours été des préoccupations importantes chez les citoyens. Le *Plan de lutte contre la drogue* (PLCD) a été élaboré pour améliorer les capacités de l'organisation dans ce domaine.

Dans un premier temps, une analyse diagnostique des diverses problématiques liées à la lutte contre la drogue a été réalisée à la Sûreté. Le PLCD constitue le plan de mise en œuvre des recommandations de cette étude qui prévoyaient l'élaboration d'une grille d'analyse de la criminalité. Maintenant qu'elle a été élaborée, elle devrait être intégrée aux normes et standards en police de proximité (voir objectif 3.3) afin que ces derniers tiennent davantage compte du renseignement criminel.

Autres activités de lutte contre la drogue

Les postes MRC et autoroutiers, les bureaux régionaux d'enquêtes et les escouades régionales d'enquêtes de la Sûreté du Québec ont procédé à 4 847 interventions dans la lutte contre la drogue, excluant le trafic et la production de cannabis, mais incluant la possession simple de cannabis, ce qui représente une diminution de 113 interventions comparativement à l'an dernier.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Plan de réponse pour des établissements sécuritaires (PRES)

Depuis quelques années, des établissements d'enseignement ont été le théâtre d'événements violents impliquant des personnes armées ou des tireurs actifs. Cette réalité a amené la Sûreté du Québec à créer le PRES, qui propose d'établir un partenariat entre le milieu policier et le milieu scolaire afin d'élaborer des mesures pour gérer ce type de crise. Ainsi, le PRES comprend une offre de services en vue de soutenir les directions d'école dans l'élaboration d'un plan d'urgence qui inclut le volet tireur actif et la prévention.

En 2009-2010, les axes de prévention et de détection des risques de violence mortelle en milieu scolaire du PRES ont été ciblés. Les résultats sont les suivants :

- ▶ les outils de prévention du PRES pour les écoles et les directeurs de poste, tels que le *Guide des pratiques de confinement barricadé* et les documents d'accompagnement, ont été développés;
- ▶ la vidéo « Un tireur actif à l'école » a été réalisée en collaboration avec l'École nationale de police du Québec (ENPQ) et des copies ont été transmises à tous les postes MRC en fonction du nombre d'écoles sur leur territoire;
- ▶ le projet pilote « Pratique de confinement barricadé » a été réalisé dans trois écoles de deux MRC. Ce projet a permis d'évaluer les mesures de sécurité mises en place;
- ▶ un soutien a été apporté au milieu scolaire pour la création et l'utilisation d'outils de détection des risques de violence mortelle.

Objectif 2.6

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

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

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
Augmenter l'indice du sentiment de sécurité sur les réseaux de transport	7,0	7,4	7,3	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Diminuer le nombre de collisions avec dommages corporels sur l'ensemble des réseaux de transport	Stabilisation du nombre de collisions avec dommages corporels comparativement à 2008-2009	Réseau routier Collisions mortelles : 353 Collisions avec blessés : 15 600 Sentiers récréotouristiques ²⁸ Collisions mortelles : 32 Collisions avec blessés : 663	Réseau routier Collisions mortelles : 355 Collisions avec blessés : 15 275 Sentiers récréotouristiques ²⁸ Collisions mortelles : 28 Collisions avec blessés : 653	☐ Atteinte ☒ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

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 routier

Plus des deux tiers (69 %) des répondants disent utiliser le réseau routier très fréquemment. Le tableau suivant présente l'indice du sentiment de sécurité sur les rues résidentielles, les routes provinciales et secondaires ainsi que sur les autoroutes desservies par la Sûreté du Québec. De 2007 à 2010, on note une tendance à l'amélioration.

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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
LES RUES RÉSIDENTIELLES	8,1	7,8	7,9
LES ROUTES PROVINCIALES ET SECONDAIRES	7,4	7,3	6,9
LES AUTOROUTES	7,6	7,6	7,0

²⁸ Ces informations proviennent de la SAAQ.

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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
LA CONDUITE SOUS L'EFFET DE LA DROGUE OU DE L'ALCOOL	7,4	8,5	7,0
LA VITESSE	6,9	7,4	6,7
LES VÉHICULES LOURDS	5,8	6,8	6,2
LA FATIGUE AU VOLANT	6,1	7,1	ND ²⁹
L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER	6,4	7,3	ND ²⁹
LES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES	5,9	7,0	ND ²⁹
LE MANQUE DE COURTOISIE	6,3	ND ²⁹	ND ²⁹
LA SIGNALISATION INADÉQUATE	5,5	ND ²⁹	ND ²⁹

Tout comme en 2008-2009, 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 dernière, l'ensemble des sources d'insécurité présente des indices d'insécurité moins importants. Notons que 83,6 % des répondants considèrent que les policiers sont « assez » ou « tout à fait » visibles sur le réseau routier.

Indice du sentiment de sécurité sur les sentiers récréotouristiques³⁰

Plus du tiers (36 %) des répondants déclare avoir fréquenté des sentiers récréotouristiques au cours des trois dernières années. L'indice du sentiment de sécurité de la population desservie par la Sûreté du Québec sur les sentiers récréotouristiques est de 6,9 sur 10.

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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
LA CONDUITE SOUS L'EFFET DE LA DROGUE OU DE L'ALCOOL	6,6	7,9	6,8
LA VITESSE	6,3	7,1	6,5
LA SIGNALISATION	5,1	6,4	ND ³¹
L'ACHALANDAGE	4,8	6,1	ND ³¹
LA CONDUITE DANGEREUSE	6,6	7,9	ND ³¹
LE MANQUE DE COURTOISIE	5,4	ND ³¹	ND ³¹

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. Dans l'ensemble, 61,7 % des répondants considèrent que les policiers sont « assez » ou « tout à fait » visibles sur les sentiers récréotouristiques.

²⁹ Ce résultat n'est pas disponible puisqu'il s'agit d'une nouvelle catégorie ou de nouvelles questions adressées aux répondants.

³⁰ Pour 2009-2010, les questions portant sur le sentiment de sécurité sur les sentiers récréotouristiques ont été posées aux répondants ayant déclaré avoir fréquenté les plans d'eau au cours des trois dernières années.

³¹ Ce résultat n'est pas disponible puisqu'il s'agit d'une nouvelle catégorie ou de nouvelles questions adressées aux répondants.

Indice du sentiment de sécurité sur les plans d'eau³²

Un peu moins de la moitié des répondants (46 %) 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 6,8 sur 10 tout comme en 2008-2009.

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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
LA CONDUITE SOUS L'EFFET DE LA DROGUE OU DE L'ALCOOL	6,4	7,9	6,8
LA VITESSE	6,2	6,8	6,2
LA CONDUITE DANGEREUSE	6,3	8,0	ND ³³
LE NON-RESPECT DES RÈGLES DE ROUTES	5,7	7,6	ND ³³
LE MANQUE DE COURTOISIE	5,5	ND ³³	ND ³³
L'ACHALANDAGE	5,1	ND ³³	ND ³³

Comparativement à 2008-2009, l'élément qui influence le plus le sentiment de sécurité sur les plans d'eau est la conduite sous l'effet de la drogue ou de l'alcool. Cet élément est suivi de très près par la conduite dangereuse (moyenne de 6,3 sur 10). Finalement, 50 % des répondants considèrent que les policiers sont « assez » ou « tout à fait » visibles sur les plans d'eau.

Depuis les trois dernières années, la conduite sous l'effet de la drogue ou de l'alcool représente la plus grande source d'insécurité des usagers sur les réseaux de transport, à l'exception de l'année 2008-2009 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

À la suite de deux années marquées par une amélioration significative du bilan routier, la tendance à la baisse des collisions avec dommages corporels (total des collisions mortelles et avec blessés) tend à atteindre un plateau. En 2009-2010, une diminution de deux collisions mortelles et une augmentation de 325 collisions avec blessés a été constatée comparativement à l'année précédente. Ainsi, on dénombre 15 953 collisions avec dommages corporels en 2009-2010, ce qui représente une hausse de 2,1 % comparativement à l'année précédente. Malgré ce fait, soulignons que beaucoup d'efforts opérationnels ont été déployés en 2009-2010 par la Sûreté. Ainsi, les opérations effectuées sur le réseau routier conformément à l'*Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière 2006-2010* sont en hausse de 35,2 % en 2009-2010 comparativement à l'année précédente.

Depuis la mise en œuvre de l'*Énoncé* en 2006-2007, on constate une amélioration globale de 11,1 % dans le bilan des collisions avec dommages corporels. Au cours de l'année 2009-2010, on dénombre 353 collisions mortelles et 15 600 collisions avec blessés, soit une diminution de 112 collisions mortelles et de 1 873 collisions avec blessés comparativement à l'année 2006-2007.

³² Pour 2009-2010, 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.

³³ Ce résultat n'est pas disponible puisqu'il s'agit d'une nouvelle catégorie ou de nouvelles questions adressées aux répondants.

Figure 2 : Évolution du nombre de collisions mortelles sur l'ensemble du réseau routier

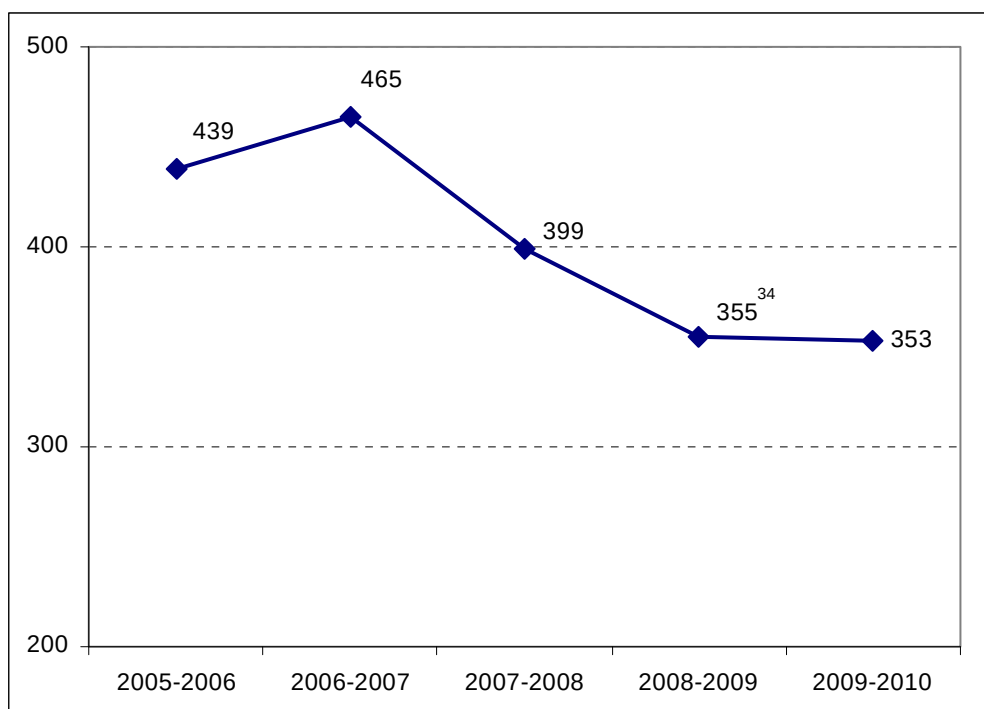
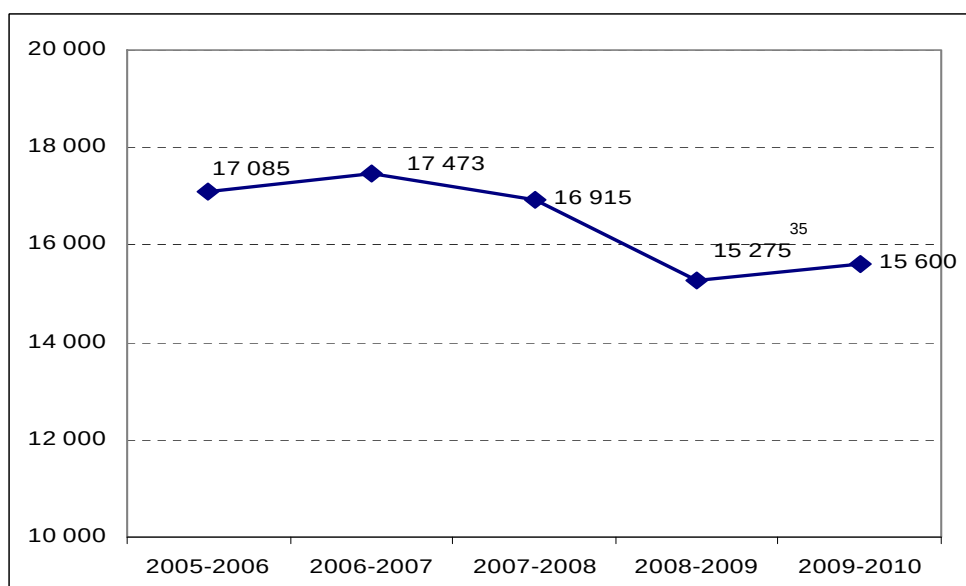


Figure 3 : Évolution du nombre de collisions avec blessés sur l'ensemble du réseau routier



³⁴ Une erreur informatique s'est produite dans le RAG 2008-2009, le nombre de collisions mortelles indiqué aurait dû être de 355.

³⁵ Une erreur informatique s'est produite dans le RAG 2008-2009, le nombre de collisions avec blessés indiqué aurait dû être de 15 275.

Le tableau synthèse suivant, qui fait état des causes associées aux collisions démontre que pour l'année 2009-2010, 27,6 % des collisions avec dommages corporels 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	2009-2010		2008-2009 ³⁶	2007-2008
	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	NOMBRE
VITESSE	4 411	27,6	4 446	5 221
ALCOOL	810	5,1	712	676
AUTRES ³⁷	10 732	67,3	10 472	11 417
TOTAL	15 953	100	15 630	17 314

³⁶ Une erreur informatique s'est produite dans le RAG 2008-2009, le nombre de collisions indiqué aurait dû être de 15 630.

³⁷ La catégorie comprend les collisions dues aux comportements, aux infrastructures, au véhicule, etc.

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 organisation performante. La réponse aux besoins de nos clientèles dans une situation d'assainissement des finances publiques, la planification de la main-d'œuvre et la consolidation de l'expertise sont quelques-uns des défis auxquels la Sûreté doit faire face dans l'instauration d'une gestion axée sur les résultats.

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

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

Objectif 3.1

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

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

<i>Cibles liées aux indicateurs stratégique (2007-2012)</i>		<i>Résultats</i>		<i>État de réalisation de la cible annuelle</i>
	<i>annuelle (2009-2010)</i>	<i>2009-2010</i>	<i>2008-2009</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	7 ententes de services renouvelées	5 ententes renouvelées (84 ententes sur un total de 86)	11 ententes renouvelées (79 ententes sur un total de 86)	☐ Atteinte ☒ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Assurer une prestation de services auprès d'autres organisations	Assurer annuellement une prestation de services auprès d'autres organisations	47 protocoles d'entente de prestation de services signés	52 protocoles d'entente de prestation de services signés	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Évaluer le taux de satisfaction d'une clientèle, autre que le citoyen, visée par notre prestation de services	100 % du sondage est réalisé	1 autre clientèle sondée : Personnel des bureaux de comté, des cabinets ministériels et des permanences des partis politiques	3 autres clientèles sondées : les élus, le CSO et le CRPQ	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

Au cours de l'exercice 2009-2010, cinq nouvelles ententes ont été signées par le ministre, portant ainsi le total des ententes signées à 84 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

En ce qui a trait à la surveillance du territoire, 24 protocoles d'entente sont actuellement en vigueur dont sept nouveaux protocoles signés en 2009-2010 auprès d'autres organisations. À titre d'exemple, on trouve parmi ceux-ci un protocole qui s'applique à un service d'agents accompagnateurs pour le transport hors normes des éoliennes et un protocole opérationnel concernant les demandes d'assistance en matière de recherche et de sauvetage avec le Corps de police régional Kativik. De plus, 23 protocoles d'entente ont été signés de façon à entreprendre ou à poursuivre des activités d'enquêtes criminelles avec différents partenaires. On peut répartir ces ententes selon qu'elles concernent :

- ▶ la participation à des escouades spécialisées d'enquêtes avec la Gendarmerie royale du Canada, le Service de police de la Ville de Montréal, certaines sûretés municipales et l'Association des directeurs de police du Québec. L'an dernier, ces ententes ont principalement touché les enquêtes de contrebande sur les produits du tabac, de même que les escouades régionales mixtes sur les motards criminalisés, le trafic de drogues et les gangs de rue;
- ▶ l'affectation de personnel policier ou civil dans des organismes partenaires pour partager son expertise et contribuer au travail d'enquêtes dans certains domaines spécialisés (marchés financiers, sûreté maritime et aéroportuaire, armes à feu);
- ▶ le partage du renseignement, des savoir-faire ou la mise en commun des expertises de services de soutien aux enquêtes (intervention tactique, cybercriminalité, etc.).

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

La Sûreté fait des visites préventives dans les bureaux de comté, les cabinets ministériels et les permanences des partis politiques. Afin d'établir le niveau de satisfaction du personnel de ces bureaux en regard des visites préventives, un questionnaire d'évaluation a été distribué au mois de février 2010. Ce sondage permettra à la Sûreté de réévaluer certaines de ses actions ou interventions auprès du personnel des bureaux de comté et des cabinets ministériels.

Divers aspects sont mesurés par le sondage : la probabilité que certains incidents critiques se produisent dans les bureaux, le sentiment de sécurité des employés au travail et le niveau de satisfaction pour les services rendus.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Nouvelle structure des bureaux régionaux d'administration (BRA)

À la faveur de la transformation organisationnelle et dans le but d'améliorer le service à la clientèle, une nouvelle structure des BRA a été implantée. Il est à noter que ces bureaux ont pour rôle de soutenir les opérations sur l'ensemble du territoire. Dorénavant, ils seront répartis entre les cinq plateformes de services qui constituent des points de service communs pour les districts d'une même région. De cette manière, chaque plateforme de services administratifs desservant plus d'un district est maintenant composée d'un bureau régional d'administration et d'une ou de plusieurs équipes locales, dont le personnel est au service de toutes les unités de la plateforme. L'emplacement des points de service, des bureaux régionaux d'administration et des équipes locales, a été choisi pour augmenter l'efficacité des services administratifs et pour mieux soutenir les districts dans leurs activités.

La nouvelle structure des bureaux régionaux d'administration contribuera à améliorer le service à la clientèle, grâce aux aspects suivants : la proximité des décisions, le partage et le développement d'expertises, le regroupement des ressources qui effectuent des tâches similaires et une efficacité accrue dans le traitement des demandes puisqu'un plus grand nombre de personnes y seront affectées.

Nouvelle structure de la Grande fonction des enquêtes criminelles (GFEC)

La structure de la Grande fonction des enquêtes criminelles est passée de quatre à deux directions, soit une direction opérationnelle d'enquêtes et une autre offrant les services de soutien.

- ▶ Création de la Direction des renseignements et des enquêtes criminelles. Cette direction est issue de la fusion de la Direction des renseignements criminels et de la Direction des services d'enquêtes criminelles.
- ▶ Création de la Direction conseil et soutien aux enquêtes. Cette direction est issue de la Direction conseil en enquêtes criminelles et de la Direction des services de soutien aux enquêtes.

Par ailleurs, de façon à concentrer la mission « enquête » sous une seule autorité, les activités d'enquêtes régionales, traditionnellement sous la responsabilité de la Grande fonction de la surveillance du territoire, sont désormais sous l'autorité de la GFEC. Pour ce faire, les dix bureaux régionaux d'enquêtes existants ont été répartis selon les cinq plateformes régionales de services, soit cinq divisions d'enquêtes régionales. Une telle structure vise notamment à accroître l'exercice d'un leadership fort et uniforme en enquêtes criminelles. Elle favorise également un déploiement opérationnel efficace et efficace sur l'ensemble du territoire ainsi qu'une flexibilité accrue dans la gestion des ressources d'enquêtes en région.

Forum des comités de sécurité publique (CSP)

Les 29, 30 et 31 mars 2010, la Sûreté du Québec accueillait 295 personnes au 4^e Forum des CSP. Ce grand événement visait à permettre des échanges entre les élus et les policiers, sous le thème « La communication : le défi des partenaires en sécurité publique! ».

Lors de ce forum, les échanges en ateliers entre les élus et les membres de la Sûreté du Québec ont permis de mieux comprendre les préoccupations des CSP. Cette recherche de bonnes pratiques en matière de communication avec les élus et les citoyens a consolidé des alliances porteuses d'une meilleure qualité de services.

Formation « Élus et policiers : vision commune et action concertée en sécurité et prévention de la criminalité »

La formation « Élus et policiers : vision commune et action concertée en sécurité et prévention de la criminalité » a été mise en œuvre en 2008-2009, en collaboration avec l'Union des municipalités du Québec et la Fédération québécoise des municipalités. Cette année, cinq sessions de formation ont eu lieu, regroupant six CSP.

Par ailleurs, pour ces cinq sessions de formation, 45 des 47 participants ayant répondu à l'évaluation, soit 96 %, se sont dits « satisfaits » ou « très satisfaits ». Toutefois, la tenue d'élections municipales en novembre 2009 a fait en sorte que plusieurs CSP ont décidé de reporter leur inscription.

Cette formation constitue une plus-value au partenariat entre élus et policiers puisqu'elle permet de dégager une vision commune et de partager un cadre de référence pouvant faciliter un diagnostic local et régional en matière de sécurité publique.

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		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
Diminuer le délai de remplacement à des fonctions spécifiques	Abandonné : Afin d'optimiser le processus de dotation actuel et d'augmenter la prestation de services internes, la révision de certains mécanismes de dotation policière est devenue nécessaire. À la Sûreté du Québec, ces mécanismes, dont celui du remplacement, se réalisent selon la politique de gestion des ressources humaines « Emploi-placement 31 ». Un premier diagnostic servant de lecture de l'environnement fut réalisé afin d'établir de nouveaux mécanismes de remplacement et de cibler les opportunités d'amélioration de la politique de gestion. Depuis, une révision de cette politique a été entreprise avec la collaboration de différents acteurs. Cependant, compte tenu de l'ampleur des travaux de révision, il sera impossible d'atteindre la cible stratégique d'ici 2012 puisque la diminution des délais de remplacement implique la fin de ces travaux.			
Mettre continuellement en œuvre des moyens pour assurer le transfert de compétences et d'expertise	2 moyens mis en place pour assurer le transfert de compétences et d'expertise	2 moyens mis en place	2 moyens mis en place	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
Répondre aux besoins de formation nécessaires à la réalisation de nos mandats	70 % des besoins de formation sont comblés	100 % des besoins de formation ont été comblés	100 % des besoins de formation ont été comblés	☒ Atteinte ☐ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

Explication des résultats liés aux cibles stratégiques :

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

La création de la Direction des ressources humaines en juin 2009 a fait en sorte de réunir sept différents services. Cet arrimage d'expertises complémentaires a facilité la mise en œuvre de certains projets, dont un outil de gestion pour la planification de la main-d'œuvre. Une telle démarche s'inscrit dans l'objectif de favoriser le positionnement de la Sûreté du Québec en amont des principaux processus pour prévoir des possibilités de carrière et des mécanismes de mouvement adaptés.

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

La Sûreté connaît un nombre important de départs à la retraite. En 2009-2010, sept inspecteurs-chefs et six inspecteurs ont quitté, soit environ 16 % des officiers de niveau 3. Selon les données les plus récentes, plus de 30 % des officiers de niveau stratégique auront quitté leur poste d'ici 2013. Ainsi, les activités de développement des compétences de niveau 3 contribuent à préparer la relève aux grades d'inspecteur, d'inspecteur-chef et de directeur général adjoint (DGA) en misant notamment sur l'exercice des compétences stratégiques propres à ce niveau.

Vingt-neuf capitaines ont été identifiés comme relève pour le grade d'inspecteur au cours de l'année 2009-2010. De ce groupe, 86 % se sont investis dans des activités de développement des compétences de niveau 3 et font l'objet d'un soutien professionnel.

Selon l'offre de services du programme de développement des compétences de niveau 3, 12 activités de développement des compétences de ce niveau ont été identifiées. Par exemple, la Sûreté du Québec a mis en place des groupes de codéveloppement, du coaching, une formation de préinduction pour les capitaines inscrits sur la liste de déclaration d'aptitudes pour inspecteur, etc. Parmi ces 12 activités, six étaient déjà en place et six nouvelles ont été implantées au cours de la période.

Processus de rétention et de transfert d'expertise pour des spécialistes

Un processus de rétention et de transfert d'expertise pour des spécialistes est en cours. Les spécialistes des drogues et des mesures d'urgence ont été les premiers à participer à ce processus. Le projet a permis de développer un logiciel wiki alimenté de façon continue. La documentation structurée de l'ensemble des connaissances des spécialistes concernés permet d'assurer le transfert d'expertise au prochain spécialiste. Cette méthodologie sera implantée au cours de l'année 2010-2011.

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

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

La Sûreté du Québec compte 7 615³⁸ 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 5 079 policiers qui ont reçu de la formation représentent 93 % des policiers en place, alors que les 1 344 employés civils qui ont reçu de la formation représentent 62 % des civils en place.

³⁸ Les résultats ont été calculés à partir des effectifs en place le 31 mars 2010, soit 2 169 civils permanents et occasionnels et 5 446 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 :

Profil de l'aspirant policier

Le travail du policier s'est transformé au cours des dernières années, ce qui exige un profil des aspirants policiers adapté aux nouvelles réalités. Deux moyens ont été déployés par la Sûreté pour y parvenir :

- ▶ La mise en œuvre du projet « Entrées ciblées » contribue de façon importante à assurer le déploiement des effectifs partout en région et au moment opportun. Soixante candidats sont visés par cette mesure, ce qui représente 20,3% de l'embauche. Ce moyen contribue à assurer la desserte policière particulièrement en région éloignée et ce, dans le respect des ententes de service en cours.
- ▶ Le maintien du programme d'embauche de candidats conventionnels (personnes sans formation en techniques policières) demeure un enjeu important pour la Sûreté du Québec. En effet, ce programme permet de recruter des candidats ayant un profil académique diversifié en plus d'offrir la possibilité d'embaucher des candidats provenant de groupes cibles. Cette année, la Sûreté du Québec a saisi cette occasion pour recruter la totalité des entrées conventionnelles de l'ensemble des corps policiers du Québec, ce qui représente 24 candidats qui sont actuellement en formation.

Stratégie d'attractivité en matière de recrutement

La stratégie d'attractivité est mise en œuvre afin de véhiculer un message unique pour la campagne de recrutement « Recherchés », laquelle met deux éléments distinctifs de la Sûreté à l'avant-plan : la fonction de patrouilleur dans un modèle de police de proximité et la mobilité recherchée pour un déploiement efficace. Cette stratégie est diffusée avec la participation de divers partenaires lors de toutes les activités pour recruter les meilleurs policiers sur l'ensemble du territoire québécois. Afin d'assurer la qualité et la constance du message, il est capital de compter sur des agents recruteurs dans les districts qui sont à l'image des candidats recherchés.

À cet égard, la Sûreté du Québec a signé un protocole avec l'organisme ACADEMOS afin de mieux faire connaître la profession de policier ainsi que la spécificité de la Sûreté aux jeunes intéressés par la fonction et de valoriser, à l'interne, le cybermentorat. Un clip promo chantant (*lipdub*) a été enregistré à l'intention des médias sociaux et du groupe cible.

Bien que le déploiement de la stratégie d'attractivité ne soit réalisé qu'à 75 %, la Sûreté note déjà une augmentation de plus de 30 % du nombre de candidatures en 2009-2010. Un plus grand bassin de candidats permettra de poursuivre la révision et le développement du profil de l'aspirant policier tout en assurant la pérennité du processus en cours d'embauche.

Formation continue

Au cours de la dernière année, 58 646 jours de formation ont été offerts à l'ensemble du personnel policier et civil de la Sûreté du Québec.

- ▶ En 2009-2010, chaque policier a reçu, en moyenne, 9,5 jours de formation, alors que le personnel civil en a reçu un peu plus de trois (3,3).
- ▶ 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 18 : Nombre de jours de formation offerts au personnel

	2009-2010			2008-2009			2007-2008		
	POLICIER	CIVIL	TOTAL	POLICIER	CIVIL	TOTAL	POLICIER	CIVIL	TOTAL
NOMBRE DE JOURS DE FORMATION	51 513	7 133	58 646	54 172	10 024	64 196	42 569	8 884	51 453

Tableau 19 : Ratio du nombre de jours de formation par personne

	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL
RATIO DU NOMBRE DE JOURS DE FORMATION/ PERSONNE	9,5	3,3	10,0	4,6	8,0	4,0

Objectif 3.3

Implanter une approche d'amélioration continue de notre performance institutionnelle

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

Cibles liées aux indicateurs		Résultats		État de réalisation de la cible annuelle
stratégique (2007-2012)	annuelle (2009-2010)	2009-2010	2008-2009	
S'assurer que 100 % de nos unités ont implanté l'approche Amélioration continue des services de qualité (ACSQ)	Déployer l'approche ACSQ dans 11 unités stratégiques	Déploiement dans 1 unité stratégique Taux d'avancement du projet : 48 % ³⁹	Déploiement dans 4 unités stratégiques Taux d'avancement du projet : 39 %	☐ Atteinte ☒ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011
S'assurer que des unités ont mis en œuvre des plans d'amélioration (autre que l'ACSQ)	100 % des postes MRC et autoroutiers ont dépassé la cible de 75 % des indicateurs nationaux des normes et standards en police de proximité (NSPP) 100 % des districts ont atteint au moins 60 % des indicateurs nationaux des NSPP	90 % des postes MRC et autoroutiers ont dépassé la cible de 75 % des indicateurs nationaux 100 % des districts ont atteint au moins 60 % des indicateurs nationaux	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	☐ Atteinte ☒ Non atteinte ☐ Reportée 2010-2011

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 fournir les meilleurs 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 en se référant au Qualimètre Express®, un outil dont la propriété intellectuelle appartient au Mouvement québécois de la qualité.

INDICATEUR : TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET

En raison de la transformation organisationnelle en cours ainsi que de toutes les restructurations qu'elle engendre, le nombre d'unités stratégiques de la Sûreté a été modifié, passant de 33 à 29. Il s'agit de l'état-major, des quatre grandes fonctions, des 14 directions et des dix districts. Toujours en raison de cette restructuration, certaines unités stratégiques n'ont pas été en mesure de faire une démarche cette année. En effet, seule une unité stratégique a pu le faire en 2009-2010.

³⁹ En 2009-2010, le nombre d'unités stratégiques a été réduit à 29, compte tenu de la transformation organisationnelle.

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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008	TOTAL
NOMBRE D'UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT FAIT UNE DÉMARCHE ACSQ	1	4	9	14
NOMBRE TOTAL D'UNITÉS STRATÉGIQUES	29	33	33	29
POURCENTAGE DES UNITÉS STRATÉGIQUES AYANT FAIT UNE DÉMARCHE ACSQ	3,5 %	12 %	27 %	48 %

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

Normes et standards en police de proximité (NSPP)

Les normes et standards du modèle de police de proximité constituent un outil permettant de standardiser les pratiques de gestion tout en laissant aux unités la latitude nécessaire pour prendre en compte les spécificités locales et régionales. La cible pour le déploiement des NSPP prévoit que 100 % des postes MRC et autoroutiers implantent au moins 75 % des normes pendant l'année. Cette année, 90 % des postes MRC et autoroutiers ont atteint et même dépassé la cible de 75 % des indicateurs nationaux. Concernant la deuxième cible, les dix districts ont atteint la cible de 60 % des indicateurs nationaux.

Le comité de suivi permanent formé cette année permet d'examiner régulièrement l'ensemble des normes en vigueur et de s'assurer que leur évolution s'inscrit dans un processus d'amélioration continue.

AUTRES RÉSULTATS LIÉS À L'OBJECTIF :

Optimisation de la structure organisationnelle

Chacune des grandes fonctions revoit actuellement ses processus afin d'améliorer son offre de services et d'optimiser sa structure. Certaines directions ont ainsi fait l'objet de fusion. Les modes de fonctionnement et les méthodes de travail font toujours l'objet d'analyses dans bon nombre de directions. Ces travaux devraient mener à d'autres fusions d'unités et, par conséquent, à une réduction de leur nombre dans les années à venir.

Le tableau qui suit fait état des modifications apportées en 2009-2010 à la structure organisationnelle. On compte cette année quatre directions et cinq services de moins qu'en 2008-2009.

Tableau 21 : État des modifications à la structure organisationnelle

	2009-2010*		2008-2009	
	DIRECTION	SERVICE	DIRECTION	SERVICE
DIRECTION GÉNÉRALE	3	4	3	4
GRANDE FONCTION DE L'ADMINISTRATION	3	14	5	12
GRANDE FONCTION DE LA SURVEILLANCE DU TERRITOIRE	2	4	2	4
GRANDE FONCTION DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES	4	11	4	11
GRANDE FONCTION DES ENQUÊTES CRIMINELLES	2	9	4	16
TOTAL PARTIEL	14	42	18	47
10 DISTRICTS EN RÉGION REGROUPÉS EN 5 PLATEFORMES	10		10	
TOTAL GÉNÉRAL	24	42	28	47
*Les travaux sont toujours en cours				

Le regard que porte la Sûreté sur ses pratiques s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de l'organisation du travail et de la structure. La Sûreté mise sur une réduction des paliers de gestion pour améliorer ses communications, sa collaboration et ainsi accroître sa performance.

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

La solution SAGIR est implantée à la Sûreté afin de moderniser la gestion de ses ressources humaines, financières et matérielles. De plus, la conduite du projet SAGIR s'inspire des meilleures pratiques de gestion de projet et tient compte des préoccupations organisationnelles et administratives de la Sûreté du Québec. Voici l'état d'avancement du projet SAGIR à la Sûreté :

Au 31 mars 2010, la conception et la réalisation des phases 2 et 3 (SGR2 et SGR3) furent ramenées sous l'entière responsabilité du Centre de services partagés du Québec à la suite d'une décision rendue par le Conseil des ministres le 24 mars 2010. Il est à noter que SGR2 comprend quatre livraisons (1.1, 1.2, 2 et 3), soit le dossier de l'employé et le libre-service (livraison 1.2), l'assiduité et la formation (livraison 2) et les relations de travail (livraison 3).

Pour ce qui est de la livraison 1.1 de SGR2 qui porte principalement sur les données de l'organisation et les structures, celle-ci fut implantée dans l'ensemble des unités de la Sûreté du Québec le 13 janvier 2010. Quant à la livraison 1.2, la Sûreté est responsable de son implantation qui aura lieu en novembre 2010. Finalement, concernant le développement de SGR3 (volet dotation), les travaux commenceront en 2011.

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

L'implantation de la phase 2B de SITHAR permet à la Sûreté de diminuer le temps de traitement et d'accélérer le paiement des heures supplémentaires. Cette implantation a pour objectif de réduire les manipulations et les coûts de saisie des données et d'uniformiser l'application et le respect des conditions de travail des policiers. Cette action permet d'optimiser les processus relativement à la gestion de coûts des heures supplémentaires.

Centre de suivi opérationnel (CSO)

Le mandat du Centre de suivi opérationnel (CSO) est d'observer et de documenter les événements majeurs en cours dans l'ensemble du Québec, d'en informer les membres de l'état-major élargi (l'état-major, les directeurs et les commandants) de la Sûreté du Québec et, au besoin, d'orienter les actions à prendre. Dans le cadre de son plan d'amélioration continue, le mandat du CSO a été optimisé de plusieurs façons cette année :

- ▶ Le CSO gère maintenant les demandes d'interrogations spéciales effectuées à la SAAQ (demandes de renseignement) en dehors des heures normales de bureau. Les délais de réponses et le nombre d'intervenants sont ainsi réduits.
- ▶ Lors des opérations qui nécessitent des mesures d'urgence, l'implication opérationnelle du CSO lui permet d'assumer un rôle de coordination important, d'assurer une veille optimisée des urgences et de maximiser la productivité du centre de contrôle puisque celui-ci est plus souvent en service.
- ▶ L'amélioration des délais de réponse et l'implication accrue des officiers du CSO ont eu un impact majeur sur l'amélioration de la performance organisationnelle puisque le CSO joue un rôle stratégique auprès de la Direction des mesures d'urgence et de la sécurité des réseaux de transport et de la Sûreté du Québec.

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

Dans le but d'accroître sa productivité, la Sûreté du Québec a entrepris le remplacement de deux importants systèmes de soutien aux enquêtes, soit le système d'écoute électronique et le système d'empreintes digitales. Les paramètres techniques pour faire l'acquisition de ces systèmes ont été définis en fonction des besoins opérationnels de la Sûreté et de ses partenaires, ainsi que de l'environnement technologique.

Révision du processus de traitement des demandes d'accès aux documents

La Sûreté a révisé son processus de traitement des demandes d'accès aux documents. Le processus en place a été décrit en détail, pour ensuite être modernisé en s'appuyant sur les activités à valeur ajoutée. Jusqu'à présent, les changements mis en place ont permis à la Direction de l'audit et de l'accès aux documents (DAAD) de traiter 7 % de demandes de plus qu'en 2008-2009 et de réduire la période d'attente

de moitié. Encore cette année, les efforts ont été consacrés à réduire la quantité de dossiers en traitement, au bénéfice de la clientèle. Cette démarche permet d'améliorer la performance globale de la DAAD. Le nombre de demandes traitées dans les délais demeure toutefois un enjeu. Les statistiques relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels se trouvent à la section 4.5.

3. DONNÉES BUDGÉTAIRES ET UTILISATION DES RESSOURCES

3.1 DONNÉES BUDGÉTAIRES

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

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

- ▶ les dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le Fonds des services de police (FSP) et le compte à fin déterminée pour le contrôle des armes à feu);
- ▶ les revenus, dépenses et investissements du FSP;
- ▶ les revenus et dépenses se rapportant au contrôle des armes à feu et faisant l'objet d'un compte à fin déterminée (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 MSP, provient de crédits gouvernementaux et regroupe principalement les services de complexité supérieure en matière d'enquêtes, les services d'un niveau supérieur à ceux prescrits par la *Loi sur la police* (L.R.Q., c. P-13.1) en assistance aux corps policiers municipaux, la patrouille du réseau autoroutier et les mesures d'urgence.

Elle comprend également les services relevant exclusivement de la Sûreté du Québec qui répondent aux besoins liés aux opérations policières d'envergure, aux services hautement spécialisés et aux 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 FSP.

Tableau 22 : Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le FSP et le CFD)

	EXERCICE 2009-2010		EXERCICE 2008-2009	EXERCICE 2007-2008
	BUDGET ⁴⁰ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES ⁴¹ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)
RÉMUNÉRATION	237 097,2	226 977,7	222 427,4	215 481,1
FONCTIONNEMENT	113 559,9	113 513,4	109 004,5	101 869,4
AFFECTATION À UN FONDS SPÉCIAL (CONTRIBUTION GOUVERNEMENTALE AU FSP)	235 141,4	235 141,4	234 434,8	212 509,9
DÉPENSES TOTALES	585 798,5	575 632,5	565 866,7	529 860,4
INVESTISSEMENTS TOTAUX	20 598,0	18 182,6	15 838,3	16 953,0

⁴⁰ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

⁴¹ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Le budget de 585,8 millions de dollars représente le budget initial de 534,4 millions de dollars auquel se sont ajoutés des crédits de 51,4 millions de dollars obtenus en cours d'exercice. Les crédits obtenus proviennent principalement du partage des produits de la criminalité prévu dans la *Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales* (L.R.Q., c. C-52.2), du financement obtenu à même la « provision budgétaire pour augmenter tout crédit pour des initiatives concernant les revenus » du ministère des Finances afin de contrer le commerce illégal de boissons alcooliques et de tabac, l'évasion fiscale, la malversation et la corruption, et de contributions du gouvernement fédéral (par l'intermédiaire du MSP) afin d'intensifier la lutte contre les gangs de rue, la cybercriminalité, la production et la distribution de drogues et les phénomènes criminels ponctuels. Finalement, un recours au Fonds de suppléance a été accepté principalement pour payer les dépenses extraordinaires engendrées par les interventions policières dans différentes communautés autochtones.

Les dépenses réelles de 575,6 millions de dollars comprennent une somme de 235,1 millions de dollars versée au FSP. Elles sont supérieures de 9,8 millions de dollars à celles de l'exercice 2008-2009. Cette variation s'explique principalement par :

- ▶ l'augmentation de la rémunération globale qui comprend les augmentations salariales prévues dans les contrats de travail;
- ▶ la mise en place d'une unité intégrée d'enquête pour lutter contre la malversation et la corruption ainsi que l'intensification de la lutte contre les gangs de rue, la cybercriminalité, la production et la distribution de drogues et les phénomènes criminels ponctuels.

En 2009-2010, les investissements affectés à ce programme sont supérieurs de 2,3 millions de dollars par rapport à la dépense réelle de 2008-2009. Cet écart est principalement attribuable à une augmentation des coûts reliés à l'implantation du projet de système intégré de radiocommunications policières (SIRP) ainsi qu'à l'acquisition de véhicules.

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

Tableau 23 : Coût moyen des services spécialisés et nationaux

	EXERCICE 2009-2010	EXERCICE 2008-2009	EXERCICE 2007-2008
COÛT MOYEN PAR POLICIER (EN DOLLARS)	202 312	196 346	191 636
COÛT MOYEN PAR HABITANT (EN DOLLARS)	43	43	41

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

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

Tableau 24 : Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police (FSP)

	EXERCICE 2009-2010		EXERCICE 2008-2009	EXERCICE 2007-2008
	PRÉVISION (000 \$) ⁴²	DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$) ⁴³	DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$)	DÉPENSES ET REVENUS RÉELS (000 \$)
TARIFICATION AUX MUNICIPALITÉS ET AUTRES	252 442,3	252 442,3	247 941,2	241 524,5
CONTRIBUTION GOUVERNEMENTALE (PROVENANT DU PROGRAMME 02)	235 141,4	235 141,4	234 434,8	212 509,9
REVENUS TOTAUX	487 583,7	487 583,7	482 376,0	454 034,4
RÉMUNÉRATION	380 151,9	380 151,9	372 841,4	349 689,1
FONCTIONNEMENT	107 431,8	107 431,8	109 534,6	104 345,3
DÉPENSES TOTALES	487 583,7	487 583,7	482 376,0	454 034,4
INVESTISSEMENTS TOTAUX	27 871,7	12 549,7	16 189,5	14 443,0

Les revenus 2009-2010 réels proviennent :

- ▶ de la tarification aux municipalités en vertu du *Règlement sur la somme payable par les municipalités pour les services de la Sûreté du Québec* (246,9 millions de dollars), du gouvernement fédéral pour la prestation de services policiers sur les ponts Jacques-Cartier et Champlain (3,7 millions de dollars) et de revenus divers (1,9 million de dollars);
- ▶ d'une contribution gouvernementale, tirée du programme 02 du MSP pour en assurer l'équilibre financier, totalisant 235,1 millions de dollars.

Les dépenses réelles 2009-2010 sont supérieures de 5,2 millions de dollars par rapport à l'exercice 2008-2009. 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 23 octobre 2009, de la desserte de la Régie intermunicipale de police de la Rivière-du-Nord.

En 2009-2010, les investissements réalisés par le FSP sont inférieurs de 3,6 millions de dollars par rapport à la dépense réelle de 2008-2009. Cet écart est principalement attribuable à une diminution des acquisitions de véhicules.

Un coût moyen par policier et par habitant a été calculé pour la prestation de services généraux liée au FSP; celui-ci correspond aux revenus totaux desquels on déduit les fonds voués à la prestation de services sur les ponts Jacques-Cartier et Champlain et les revenus divers. Le coût moyen par policier correspond donc aux dépenses engagées en fonction du nombre de policiers affectés uniquement aux MRC selon les ententes de services (3 260 policiers au 1^{er} janvier 2010), comme stipulé dans la réglementation en vigueur. Le coût moyen par habitant est établi en fonction de la population desservie dans les MRC (2 410 195 habitants).

⁴² Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

⁴³ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Tableau 25 : Coût moyen des services généraux

	EXERCICE 2009-2010	EXERCICE 2008-2009	EXERCICE 2007-2008
Coût moyen par policier (en dollars)	147 856	148 732	144 488
Coût moyen par habitant (en dollars)	200	201	187

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 2009-2010.

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 2009-2010, 2008-2009 et 2007-2008, incluant le FSP et le compte à fin déterminée.

Tableau 26 : Sommaire des dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (incluant le FSP et le CFD)

	EXERCICE 2009-2010		EXERCICE 2008-2009	EXERCICE 2007-2008
	BUDGET (000 \$) ⁴⁴	DÉPENSES RÉELLES (000 \$) ⁴⁵	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)
PROGRAMME 02 (EXCLUANT L'AFFECTATION AU FSP)	350 657,1	340 491,1	331 431,9	317 350,5
FONDS DES SERVICES DE POLICE	487 583,7	487 583,7	482 376,0	454 034,4
CFD – CONTRÔLE DES ARMES À FEU	5 600,0	5 049,4	4 988,0	4 423,8
DÉPENSES TOTALES	843 840,8	833 124,2	818 795,9	775 808,7
PROGRAMME 02	20 598,0	18 182,6	15 838,3	16 953,0
FONDS DES SERVICES DE POLICE	27 871,7	12 549,7	16 189,5	14 443,0
INVESTISSEMENTS TOTAUX	48 469,7	30 732,3	32 027,8	31 396,0

⁴⁴ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

⁴⁵ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Figure 4 : Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec⁴⁶

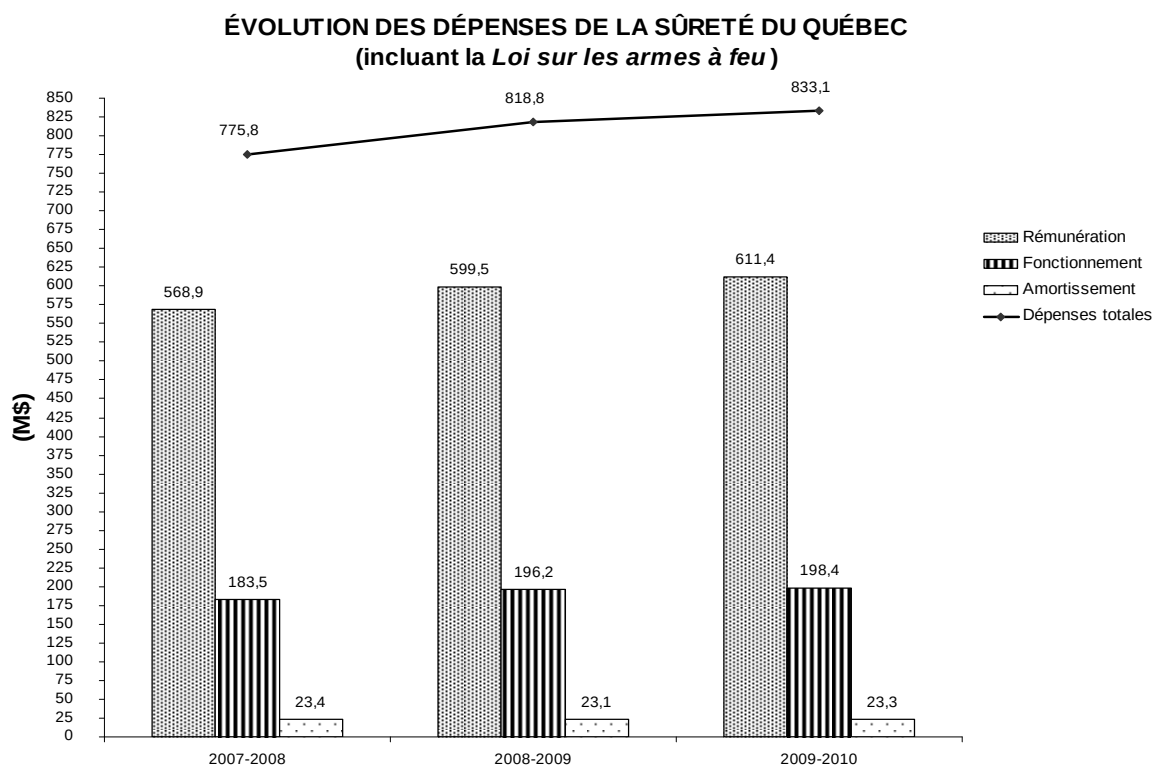


Tableau 27 : Sommaire des catégories de dépenses

	EXERCICE 2009-2010 (000 \$)	EXERCICE 2008-2009 (000 \$)	EXERCICE 2007-2008 (000 \$)
TRAITEMENT	529 172,8	519 996,3 ⁴⁷	494 609,4
RÉGIME DE RETRAITE	31 463,1	30 907,8	30 052,3
CONTRIBUTION DE L'EMPLOYEUR	50 724,4	48 573,9 ⁴⁷	44 208,2
SERVICES DE TRANSPORT ET DE COMMUNICATION	35 692,3	38 139,9	29 493,5
SERVICES PROFESSIONNELS, ADMINISTRATIFS ET AUTRES ⁴⁸	60 304,7	58 836,0	51 569,6
LOYERS ET LOCATION D'ÉQUIPEMENTS	66 998,7	65 374,2	65 913,3
FOURNITURES ET APPROVISIONNEMENT ⁴⁹	27 691,6	27 173,6	28 366,7
AUTRES DÉPENSES	7 750,0	6 730,0	8 189,3
AMORTISSEMENT	23 326,6	23 064,2	23 406,4
DÉPENSES TOTALES	833 124,2	818 795,9	775 808,7

⁴⁶ Comparativement aux autres tableaux, l'évolution est présentée de façon croissante.

⁴⁷ Il y a eu reclassement des dépenses entre ces deux postes (« traitement » et « contribution de l'employeur »).

⁴⁸ Cette catégorie de dépenses inclut l'entretien et les réparations.

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

	2009-2010 ⁵⁰	2008-2009	2007-2008
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL CIVIL			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION	2 941 899 \$	2 019 495 \$	1 650 440 \$
- PAR EMPLOYÉ	1 356 \$	921 \$	747 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN PRESTATION DE SERVICES GÉNÉRAUX EN CONTACT AVEC LES CLIENTÈLES	1 494 238 \$	754 932 \$	783 273 \$
- PAR EMPLOYÉ	1 236 \$	614 \$	625 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN SERVICES SPÉCIALISÉS ET NATIONAUX	1 494 851 \$	1 264 563 \$	867 167 \$
- PAR EMPLOYÉ	1 557 \$	1 312 \$	907 \$
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL POLICIER			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION	7 049 289 \$	6 942 050 \$	7 294 482 \$
- PAR EMPLOYÉ	1 294 \$	1 311 \$	1378 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN PRESTATION DE SERVICES GÉNÉRAUX EN CONTACT AVEC LES CLIENTÈLES	4 205 208 \$	4 288 575 \$	4 368 250 \$
- PAR EMPLOYÉ	1 157 \$	1 213 \$	1 231 \$
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN SERVICES SPÉCIALISÉS ET NATIONAUX	2 845 041 \$	2 653 475 \$	2 926 233 \$
- PAR EMPLOYÉ	1 570 \$	1 507 \$	1 676 \$

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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL CIVIL			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION	197 979 \$	409 230 \$	87 258 \$
- PAR EMPLOYÉ	155 \$	134 \$	40 \$
DÉPENSES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL POLICIER			
DÉPENSES TOTALES DE FORMATION EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION	129 141 \$	284 207 \$	43 204 \$
- PAR EMPLOYÉ	93 \$	52 \$	8 \$

⁵⁰ Les résultats sont calculés à partir des effectifs en place au 31 mars 2010, soit 2 169 civils permanents et occasionnels et 5 446 policiers. Ces résultats reflètent mieux la situation puisque la formation est donnée aux employés en place et non à des effectifs autorisés. À partir de cette année, les dépenses de 2009-2010 sont intégralement tirées du système SAGIR. Les années précédentes, elles étaient tirées du système Paradox.

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

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
POURCENTAGE DE LA MASSE SALARIALE	5,08	3,18	4,41

L'écart entre le pourcentage de 2008 et de 2009 s'explique par l'implantation de la phase 1 de SAGIR qui traite les données financières. Plusieurs erreurs de saisie ont pu fausser le total et le pourcentage pour 2008-2009.

Tableau 31 : Dépenses et investissements relatifs aux ressources informationnelles

CATÉGORIE DE DÉPENSES	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
TÉLÉCOMMUNICATIONS INFORMATIQUES	3 840 606 \$	16,0 %	3 641 092 \$	16,4 %	3 524 828 \$	14,5 %
TRAITEMENT INFORMATIQUE (ORDINATEUR CENTRAL)	1 612 877 \$	6,7 %	1 665 094 \$	7,5 %	1 667 494 \$	6,8 %
ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENTS	1 325 743 \$	5,5 %	1 213 069 \$	75,5 %	1 186 968 \$	4,9 %
ENTRETIEN, MAINTENANCE DE LOGICIELS	1 812 732 \$	7,6 %	1 786 604 \$	8,0 %	1 705 988 \$	7,0 %
COÛTS RELIÉS À SAGIP	352 104 \$	1,5 %	362 824 \$	1,6 %	387 175 \$	1,6 %
RESSOURCES PROFESSIONNELLES	4 031 753 \$	16,8 %	3 534 040 \$	15,9 %	4 133 030 \$	16,9 %
ACQUISITION D'ÉQUIPEMENTS	2 535 325 \$	10,6 %	2 822 923 \$	12,7 %	1 831 041 \$	7,5 %
FOURNITURES	⁵¹ —	—	7 473 \$	0,0 %	13 079 \$	0,1 %
SIRP	4 100 140 \$	17,1 %	2 468 105 \$	1,1 %	2 249 657 \$	9,2 %
SAGIR	2 201 272 \$	9,2 %	2 501 636 \$	11,3 %	4 293 796 \$	17,6 %
RENOUVELLEMENT DU PARC BUREAUTIQUE	571 400 \$	2,4 %	342 102 \$	1,5 %	2 105 930 \$	8,6 %
SALAIRES À CAPITALISER	1 554 060 \$	6,5 %	1 522 036 \$	6,9 %	847 509 \$	3,5 %
DIVERSES ENTENTES AVEC MINISTÈRES ET ORGANISMES	32 327 \$	0,1 %	327 889 \$	1,5 %	129 107 \$	0,5 %
ABANDON DE PROJETS DE DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE	0 \$	0,0 %	21 213 \$	0,1 %	320 278 \$	1,3 %
TOTAL	23 970 339 \$	100 %	22 216 100 \$	100 %	24 395 880 \$	100 %

⁵¹ Cette catégorie a été incluse dans la catégorie « Acquisition d'équipements ».

Tableau 32 : Croissance annuelle et pourcentage des dépenses et investissements en matière de ressources informationnelles

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
CROISSANCE ANNUELLE DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (%)	8,0 ⁵²	< 7,8 > ⁵²	17,5 ⁵³
POURCENTAGE DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES PAR RAPPORT AUX DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS TOTAUX (%)	2,9 ⁵⁴	2,7 ⁵⁴	3,1 ⁵⁵

⁵² Ce calcul exclut les montants des projets abandonnés.

⁵³ Ce calcul exclut les montants des projets abandonnés, ce qui n'avait pas été fait dans les rapports annuels de gestion précédents.

⁵⁴ Ce calcul inclut les investissements et exclut les dépenses d'amortissement.

⁵⁵ 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 2009-2010, la Sûreté du Québec comptait sur 7 209 postes (excluant les postes occasionnels).

Tableau 33 : Répartition des postes policiers et civils

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
EFFECTIF POLICIER	5 466	5 356	5 345
EFFECTIF CIVIL	1 743	1 721	1 699
TOTAL	7 209	7 077	7 044

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 34 : Répartition des postes policiers et civils selon le district

DISTRICT	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER
BAS-SAINT-LAURENT- GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA- MADELEINE	85	442	84	443	83	444
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	53	268	53	269	54	269
CAPITALE-NATIONALE- CHAUDIÈRE-APPALACHES	105	560	105	557	105	558
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	102	565	100	562	100	562
ESTRIE	66	316	66	315	66	316
MONTRÉAL-LAVAL- LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	140	673	132	644	119	632
OUTAOUAIS	46	208	45	208	45	208
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE-NORD- DU-QUÉBEC	58	317	59	313	60	314
CÔTE-NORD	45	206	45	206	46	206
MONTÉRÉGIE	131	705	130	703	129	677
GQG	912	1 206	902	1 136	892	1 159
TOTAL	1 743	5 466	1 721	5 356	1 699	5 345

Tableau 35 : Répartition des postes policiers et civils selon la catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2009-2010	2008-2009	2007-2008
DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT	5	5	5
INSPECTEUR-CHEF	24	28	27
INSPECTEUR	56	51	52
CAPITAINE	114	113	112
LIEUTENANT	227	221	221
SERGEN	1 890	1 815	1 802
AGENT, AGENT SUR APPEL ET HORAIRE VARIABLE	3 150	3 123	3 126
TOTAL PARTIEL	5 466	5 356	5 345
CADRE SUPÉRIEUR ET INTERMÉDIAIRE	55	54	53
PROFESSIONNEL	337	324	317
PERSONNEL DE BUREAU, PERSONNEL TECHNIQUE ET OUVRIER	1 351	1 343	1 329
TOTAL PARTIEL	1 743	1 721	1 699
TOTAL GÉNÉRAL	7 209	7 077	7 044

Tableau 36 : Répartition des postes policiers et civils selon la Grande fonction

GRANDE FONCTION	2009-2010	POURCENTAGE	2008-2009	2007-2008
DIRECTION GÉNÉRALE	87	1,2	86	82
ENQUÊTES CRIMINELLES	1 036	14,4	982	980
ADMINISTRATION	274	3,8	263	265
SURVEILLANCE DU TERRITOIRE	5 372	74,5	5 308	5 287
AFFAIRES INSTITUTIONNELLES	440	6,1	438	430
TOTAL	7 209	100,0	7 077	7 044

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 223 terrains et immeubles, incluant le GQG, les QG des districts, les postes de police, les entrepôts, les résidences, les stationnements et les terrains occupés par de l'équipement de télécommunications.

Tableau 37 : Nombre d'immeubles et de terrains occupés

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
NOMBRE D'IMMEUBLES ET DE TERRAINS OCCUPÉS	223	215	215

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

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

Parmi les immeubles occupés, les huit immeubles suivants ont été construits ou ont connu une rénovation majeure au cours de l'année 2009-2010 :

- ▶ Grand quartier général (aménagement de la salle de presse)
- ▶ MRC d'Abitibi-Ouest (La Sarre)
- ▶ MRC des Basques (Trois-Pistoles)
- ▶ MRC du Haut-Saint-Laurent (Ormstown)
- ▶ MRC de Montcalm (Saint-Lin)
- ▶ Poste autoroutier de la Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches (Saint-Nicolas)
- ▶ Poste autoroutier de la Mauricie (Trois-Rivières)
- ▶ Quartier général Abitibi-Témiscaminque–Nord-du-Québec (entrepôt à Rouyn-Noranda)

Les huit immeubles suivants sont en cours de construction ou de rénovation et doivent être livrés pendant l'exercice 2010-2011 :

- ▶ Grand quartier général (rénovation de la salle multifonctionnelle)
- ▶ MRC d'Argenteuil (Lachute)
- ▶ MRC d'Avignon (Matapédia)
- ▶ MRC de Bonaventure auxiliaire (New Carlisle)
- ▶ MRC du Bas-Richelieu (Sorel-Tracy)
- ▶ MRC du Granit (Lac-Mégantic)
- ▶ Poste du Nunavik et résidences des policiers à Kuujuaq
- ▶ Quartier général Montréal–Laval–Laurentides–Lanaudière (Mascouche)

Tableau 38 : Parc de véhicules de la Sûreté du Québec

TYPE DE VÉHICULES	2009-2010	2008-2009	2007-2008
AUTOBUS (MINIBUS)	10	11	10
MINIFOURGONNETTE	173	159	135
BATEAU	74	73	68
CAMION	26	25	22
FOURGONNETTE	127	123	127
HÉLICOPTÈRE	3	3	3
AUTOMOBILE	2 307	2 267	2 214
UTILITAIRE 4 x 4	108	98	88
MOTONEIGE	153	149	143
MOTOCYCLETTE	58	52	40
QUAD	155	149	149
TOTAL	3 194	3 109	2 999

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 2009-2010 :

- ▶ la sécurité de l'information – la poursuite de l'analyse pour l'ajout de mesures de sécurité accrues afin de se conformer aux exigences de différents partenaires; le démarrage d'un plan de sensibilisation à la sécurité et à la protection de l'information pour l'ensemble du personnel de la Sûreté;
- ▶ la stratégie SAGIR – la poursuite de l'analyse pour l'implantation des phases 2 et 3 et l'analyse des processus et des changements à apporter;
- ▶ la poursuite du développement en vue du renouvellement de l'application CRPQ;
- ▶ l'analyse pour le remplacement de deux systèmes de première importance pour les opérations policières dans le domaine de l'identité judiciaire et de la surveillance électronique;
- ▶ le développement du Portail d'information policière conçu pour rendre les informations opérationnelles accessibles à l'ensemble de la communauté policière;
- ▶ la poursuite du développement informatique pour la refonte du site Internet de la Sûreté du Québec;
- ▶ la poursuite de l'implantation d'un cadre de référence par la mise en place de processus normalisés (normes ITIL) destinés à améliorer les pratiques de gestion dans les technologies de l'information;
- ▶ la poursuite de l'intégration de la géomatique à plus de 50 opérations policières, dont le programme Cisaille;
- ▶ la poursuite d'une analyse de la gestion documentaire afin de rationaliser la gestion des documents semi-actifs;
- ▶ la poursuite de la mise à niveau de plusieurs éléments de l'infrastructure technologique de la Sûreté (espace d'emmagasiner, ordinateur central, virtualisation d'environnements techniques, ordinateurs portatifs, etc.);
- ▶ la maintenance de plus d'une centaine d'applications informatiques, le développement et la mise à jour de 29 politiques de gestion et de 65 formulaires;
- ▶ la mise en place d'une nouvelle approche de gestion des documents semi-actifs pour le district Montréal–Laval–Laurentides–Lanaudière.

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'organisation à réexaminer continuellement ses processus, ses méthodes et les moyens qu'elle prend pour y répondre.

Les principaux projets mis en route en 2009-2010 sont :

- ▶ la mise en œuvre graduelle de la catégorisation des actifs informationnels;
- ▶ la poursuite de la rédaction de différentes politiques, normes et procédures;
- ▶ le démarrage du programme de sensibilisation;
- ▶ l'analyse pour la mise en place d'une mesure de sécurité additionnelle pour l'accès aux systèmes.

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 investi 19 862 \$ dans des cours de perfectionnement pour permettre à ses employés d'améliorer leur connaissance de la langue française. Ces cours ont été suivis par 99 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 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 2009-2010, le taux d'embauche des nouveaux employés ayant un handicap ou qui sont anglophones, autochtones ou membres d'une communauté culturelle a atteint 7,9 %. Au total, 403 civils ont été embauchés dont 12,2 % appartiennent à ces groupes cibles. Durant cette période, 296 policiers ont été embauchés dont 2,0 % sont issus de ces groupes.

Le taux global de représentativité des membres des communautés culturelles a atteint 4,6 % 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 (3,5 % en 2007-2008 et 4,0 % en 2008-2009). 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 1,8 % au 31 mars 2010, comparativement à la cible gouvernementale de 2 % (présentement, le *Plan d'embauche pour les personnes handicapées* s'applique au personnel civil seulement).

Représentativité des femmes

Conformément au processus d'embauche de policiers sur appel et sur horaire variable, en 2009-2010 la Sûreté a embauché 90 femmes sur un total de 296 policiers, ce qui représente 30,4 % de tous les policiers embauchés.

Par rapport à l'effectif policier total, la proportion de femmes policières est de 19,3 %. Depuis 2002, cette proportion augmente de 1 % tous les ans. En ce qui concerne le personnel civil, les femmes représentent 65,6 % de l'effectif.

4.3 EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES

Les tableaux suivants présentent le détail des taux d'embauche et de représentativité des membres des groupes cibles au sein des effectifs policiers et civils de la Sûreté du Québec pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

Données globales

Tableau 39 : Nombre d'employés réguliers autorisés en date du 31 mars 2010

EFFECTIF CIVIL TOTAL (PERSONNE)	1 743
EFFECTIF POLICIER TOTAL (PERSONNE)	5 466

Tableau 40 : Embauche totale entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010

	Régulier⁵⁶	Occasionnel⁵⁷	Étudiant⁵⁸	Stagiaire
Nombre total de civils embauchés	109	221	73	ND
Nombre total de policiers embauchés	296	SO	SO	SO

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010

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.

⁵⁶ Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

⁵⁷ 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.

⁵⁸ Les stagiaires sont inclus dans le nombre d'étudiants.

Tableau 41 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles en 2009-2010

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2009-2010		NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2009-2010											
			COMMUNAUTÉ CULTURELLE		ANGLOPHONE ⁵⁹		AUTOCHTONE ⁵⁹		PERSONNE HANDICAPÉE		TOTAL		TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%) ⁶⁰	
	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER	CIVIL	POLICIER
RÉGULIER	109	296	20	5	ND	ND	ND	1	1	0	21	6	19,3	2,0
OCCASION- NEL	221	SO	22	SO	ND	SO	ND	SO	1	SO	23	SO	10,4	SO
ÉTUDIANT	73	SO	5	SO	ND	SO	ND	SO	0	SO	5	SO	6,8	SO
STAGIAIRE	ND	SO	ND	SO	ND	SO	ND	SO	0	SO	ND	SO	ND	SO
TOTAL	403	296	47	5	ND	0	ND	1	2	0	49	6	12,2	2,0
TAUX D'EM- BAUCHE PAR GROUPE CIBLE (%) ⁶¹			11,7	1,7	ND	ND	ND	0,3	0,5	0	12,2	2,0		

Tableau 42 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	PERSONNEL POLICIER (%)	PERSONNEL CIVIL (%)			
		RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
2009-2010	2,0	19,3	10,4	6,8	ND
2008-2009	4,4	24,0	13,6	27,0	16,7
2007-2008	1,8	19,0	19,0	21,0	60,0

⁵⁹ Les données ne sont pas disponibles.

⁶⁰ 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 2009-2010 dans le statut d'emploi.

⁶¹ 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 2009-2010.

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

GROUPE CIBLE	2010		2009		2008	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	80	4,6	69	4,0	60	3,5
AUTOCHTONE	7	0,4	7	0,4	6	0,4
ANGLOPHONE	7	0,4	7	0,4	6	0,4
PERSONNE HANDICAPÉE	31	1,8	32	1,9	30	1,7

Tableau 44 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPE CIBLE	2010		2009		2008	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	72	1,3	68	1,3	65	1,2
AUTOCHTONE	43	0,8	43	0,8	38	0,7
ANGLOPHONE	ND	ND	ND	ND	ND	ND
PERSONNE HANDICAPÉE	47	0,9	46	0,8	59	1,1

Tableau 45 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif civil, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2010

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL ⁶²		PERSONNEL TECHNIQUE ET DE BUREAU		OUVRIER		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	1	1,8	28	8,3	49	3,7	2	10,0	80	4,6
AUTOCHTONE	0	0,0	1	0,3	6	0,5	0	0,0	7	0,4
ANGLOPHONE	0	0,0	0	0,0	7	0,5	0	0,0	7	0,4
PERSONNE HANDICAPÉE	0	0,0	6	1,8	25	1,9	0	0,0	31	1,8

Tableau 46 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier, résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2010

GROUPE CIBLE	OFFICIER		SOUS-OFFICIER		AGENT		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
COMMUNAUTÉ CULTURELLE	2	0,5	23	1,2	47	1,5	72	1,3
AUTOCHTONE	3	0,7	17	0,9	23	0,7	43	0,8
ANGLOPHONE	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
PERSONNE HANDICAPÉE	11	2,6	11	0,6	25	0,8	47	0,9

Tableau 47 : Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statut d'emploi

PERSONNEL CIVIL	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	82	152	51	ND	285
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2009-2010 (%)	75,2	68,8	69,9	ND	70,7
PERSONNEL POLICIER	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	90	SO	SO	SO	90
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2009-2010 (%)	30,4	SO	SO	SO	30,4

⁶² Le personnel professionnel inclut les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Tableau 48 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif civil au 31 mars 2010

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	OUVRIER	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	55	337	303	1 028	20	1 743
NOMBRE DE FEMMES EN PLACE	23	181	231	708	1	1 144
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	41,8	53,7	76,2	68,9	5,0	65,6

Tableau 49 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2010

	OFFICIER	SOUS-OFFICIER	AGENT	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	426	1 890	3 150	5 466
NOMBRE DE FEMMES EN PLACE	16	218	819	1 053
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	3,8	11,5	26,0	19,3

4.4 LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE

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

Avec la volonté d'améliorer le respect des droits des personnes qui résident en sol québécois et d'assurer une meilleure participation de tous à la vie économique, sociale et culturelle du Québec, l'adoption d'un premier plan d'action gouvernemental pour accompagner la politique constitue un pas décisif vers une action concertée de prévention et de lutte contre le racisme et la discrimination sur la base de la « race », de la couleur, de l'origine ethnique ou nationale ou de l'appartenance religieuse. Il associe tous les ministères et organismes gouvernementaux et convie les employeurs, les institutions publiques, le milieu associatif et l'ensemble de la société à édifier un Québec inclusif où chacun des citoyens possède une chance égale de réaliser ses aspirations.⁶³

Voici les deux mesures adoptées par la Sûreté du Québec.

CHOIX STRATÉGIQUE 4 FAVORISER UN ACCÈS ÉQUITABLE AUX SERVICES PUBLICS

Mesure 4.1

Appuyer les services publics afin de prévenir la discrimination

Moyen d'action	Cible	Résultat	Échéancier
Prévenir la discrimination et le profilage racial par l'encadrement des interventions des membres de la Sûreté du Québec afin de prévenir des manifestations de profilage racial et illicite	Adopter l'énoncé d'orientation	Énoncé en cours d'élaboration	2009-2010
	Informier le personnel des orientations retenues par l'organisation	Mise en place de moyens de communication	

Résultat :

Des recherches visant à établir un portrait plus détaillé de la problématique de profilage racial à la Sûreté du Québec ont été entreprises dès le début de l'année 2010. Le but de cet exercice était de chercher un consensus au sein de l'organisation sur le caractère illicite du profilage racial et de déterminer de manière précise des pistes d'action pour encadrer le travail policier dans chaque secteur d'intervention avant l'adoption de l'énoncé d'orientation.

⁶³ Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *La diversité : une valeur ajoutée*, Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013 (2008), page 6.

CHOIX STRATÉGIQUE 5

AMÉLIORER LE RESPECT ET L'EXERCICE DES DROITS

Mesure 5.3

Surveiller et prévenir la propagande et les crimes haineux

<i>Moyen d'action</i>	<i>Cible</i>	<i>Résultat</i>	<i>Échéancier</i>
Ajouter un volet « propagande haineuse » au programme de cybersurveillance de la Sûreté du Québec	Détection et identification de sites et d'individus diffusant de la propagande haineuse ou raciste	2 sites détectés	2012-2013

L'accessibilité et la convivialité des technologies de l'information de même que la multiplication des blogues et des sites de clavardage ont fait du réseau Internet un outil à la portée d'un nombre croissant d'internautes pour diffuser instantanément et anonymement de la propagande haineuse.

La mesure proposée vise non seulement à empêcher le développement et le renforcement de préjugés à l'endroit des communautés culturelles et autochtones par la diffusion de propagande haineuse, mais également à prévenir les crimes à caractère haineux ou raciste qui pourraient être commis via le réseau Internet.

Résultat :

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

En 2009-2010, deux sites Internet à caractère haineux ont fait l'objet d'une opération de vigie à la suite des dénonciations provenant de multiples sources, dont un autre corps policier. La vigie n'a pas permis de détecter de propos qui puissent contrevenir au Code criminel ou mettre en péril l'intégrité physique de qui que ce soit.

4.5 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 2009-2010 a de nouveau été marqué par un accroissement des demandes d'accès à l'information. La Sûreté a reçu 7 159 demandes comparativement à 5 229 l'an dernier, ce qui représente une augmentation de 37 %.

En général, la Sûreté du Québec autorise la communication intégrale des renseignements pour les demandes simples et celles-ci sont traitées immédiatement dans les districts, comme le montre le tableau 50. Pour les demandes plus complexes, les décisions des responsables de l'accès à l'information tendent à autoriser la communication partielle des renseignements. 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 50 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

ÉTAT DE LA DEMANDE	2009-2010	2008-2009	2007-2008
DEMANDE D'ACCÈS À UN DOCUMENT			
DOCUMENT COMMUNIQUÉ INTÉGRALEMENT	195	218	157
DOCUMENT COMMUNIQUÉ PARTIELLEMENT	1 027	1 047	552
DEMANDE REFUSÉE	264	333	312
AUTRE DÉCISION	330	316	375
DEMANDE EN TRAITEMENT	918	513 ⁶⁴	1 485 ⁶⁵
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU RESPONSABLE DE L'ACCÈS DU MSP	8	0	2
DOCUMENT COMMUNIQUÉ INTÉGRALEMENT PAR LES DISTRICTS	4 417	2 802	1 821
TOTAL PARTIEL	7 159	5 229	4 704
DEMANDE DE RECTIFICATION DE RENSEIGNEMENTS			
DEMANDE REFUSÉE	0	0	0
AUTRE DÉCISION	0	0	0
TOTAL PARTIEL	0	0	0
TOTAL GÉNÉRAL	7 159	5 229	4 704

De toutes les demandes d'accès reçues durant le présent exercice, 26 ont entraîné une demande de révision à la Commission d'accès à l'information en date du 31 mars 2010. 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.

⁶⁴ Des 513 demandes d'accès en traitement au 31 mars 2009, 75 ont donné lieu à une communication intégrale des documents, 340 à une communication partielle, 13 n'ont donné lieu à aucune communication, 55 ont fait l'objet d'autres décisions et, finalement, 30 demeurent en traitement.

⁶⁵ Des 1485 demandes d'accès en traitement au 31 mars 2008, 838 demandes ont été traitées durant l'exercice 2008-2009. Des 647 demandes qui demeuraient en traitement au 31 mars 2009, 146 ont donné lieu à une communication intégrale des documents, 388 à une communication partielle, 3 n'ont donné lieu à aucune communication et, finalement, 110 ont fait l'objet d'autres décisions.

4.6 ÉTHIQUE

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

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

Contrairement aux deux années précédentes, où beaucoup d'activités en coopération internationale avaient été réalisées, l'année 2009-2010 en a été une de consolidation des activités en éthique.

- ▶ Il est intéressant de noter que les activités du conseiller en éthique en 2009-2010 ont été deux fois plus nombreuses (213) qu'en 2006-2007 (96), première année de mesure des indicateurs en éthique. Par rapport à l'an dernier, on observe une hausse de 12,1 % des activités réalisées. Il faut aussi souligner que la consultation a représenté plus de 60 % des activités du conseiller.
- ▶ L'année 2009-2010 marquait le début des formations en éthique regroupant gestionnaires policiers et gestionnaires civils. Soixante-deux ont pu suivre la formation de l'École nationale d'administration publique (ENAP) tandis que 27 professionnels en suivaient une autre. Ainsi, 89 gestionnaires et professionnels ont été formés cette année comparativement à 69 l'an dernier. Depuis 2006-2007, 453 personnes ont participé à ces formations, soit 293 professionnels et 160 gestionnaires.
- ▶ Depuis mai 2009, le Programme d'accueil des employés civils constitue une occasion pour le conseiller en éthique de sensibiliser les nouveaux employés civils de la Sûreté aux enjeux éthiques auxquels ils pourraient être confrontés dans leur travail quotidien. Ainsi, 113 nouveaux employés ont pu être rencontrés.
- ▶ Malgré de nombreux départs à la retraite, le nombre d'abonnés au Réseau d'échange en éthique s'est quand même accru de près de 13 % en 2009-2010, atteignant 236 participants au 31 mars.
- ▶ Quarante et un bulletins d'*Éthique en ligne* ont été publiés en 2009-2010.

Tableau 51 : Nombre d'activités réalisées par le conseiller en éthique

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
CONSULTATION INDIVIDUELLE	47	18	22
CONSULTATION ORGANISATIONNELLE	83	68	28
PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS EXTERNES	22	46	36
DOCUMENT PRODUIT	61	58	56
TOTAL	213	190	142

4.7 NORMES PROFESSIONNELLES

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

Les policiers ont l'obligation de respecter ces normes, mais aussi de se conformer aux valeurs de service, de professionnalisme, de respect et d'intégrité prescrites par la Sûreté du Québec. Il va de soi que le privilège d'être policier à la Sûreté est assorti du devoir de respecter les normes professionnelles et les valeurs organisationnelles autant au travail que dans la vie privée. Plus l'écart est grand entre ses valeurs personnelles et celles de l'organisation, plus les risques associés au comportement sont importants. De plus, le métier de policier est exigeant et les attentes des citoyens sont de plus en plus grandes. Parfois, l'inexpérience et la méconnaissance de certaines règles régissant le travail policier font en sorte que des erreurs peuvent être commises.

Dans cette optique, la Sûreté s'assure du respect des règles régissant le travail et le comportement des employés, plus spécifiquement des policiers. Elle est responsable de la gestion du processus de traitement des plaintes relatives aux manquements des policiers dans leur relation d'emploi avec elle.

Pour s'assurer du respect des règles, un volet préventif a été créé en vue de conscientiser les membres et de les responsabiliser par rapport à différentes situations à risque connues et à l'impact que peut avoir leur comportement dans ces situations.

Le volet disciplinaire se caractérise par un mécanisme complet de traitement des plaintes visant à assurer le respect des politiques, directives et autres normes auxquelles les policiers de la Sûreté sont soumis. Il s'agit de s'assurer, par une forme interne de contrôle, que les attitudes, les comportements et les prestations des employés sont conformes aux attentes fixées.

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

Concernant les enquêtes criminelles, la Sûreté 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 52 : Responsabilité en matière de traitement des plaintes envers un employé

SECTEUR	GESTION DU PROCESSUS	ENQUÊTE	SUIVI ADMINISTRATIF DES DOSSIERS
DISCIPLINE : MANQUEMENT D'UN POLICIER DANS SA RELATION D'EMPLOI AVEC LA SÛRETÉ DU QUÉBEC	SQ	SQ	SQ
DÉONTOLOGIE : MANQUEMENT D'UN POLICIER EN DEVOIR DANS SA RELATION AVEC LES CITOYENS			SQ
CRIMINEL : INFRACTION CRIMINELLE D'UN EMPLOYÉ DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC		SQ⁶⁶	SQ

Le tableau suivant fait état du nombre de plaintes déposées ayant entraîné l'ouverture d'un dossier, du nombre de policiers visés et des sanctions qui y sont rattachées. Il est à noter qu'il peut y avoir plus d'un policier impliqué dans un dossier, d'où le nombre plus grand de policiers visés en comparaison avec le nombre de plaintes. Un comparatif avec l'année 2008-2009 est présenté en utilisant la moyenne établie pour 2005-2010 comme base de référence.

Tableau 53 : Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés et sanctionnés

SECTEUR	2009-2010			2008-2009			MOYENNE 2005-2010		
	POLICIER VISÉ	PLAINTÉ	POLICIER SANCTIONNÉ	POLICIER VISÉ	PLAINTÉ	POLICIER SANCTIONNÉ	POLICIER VISÉ	PLAINTÉ	POLICIER SANCTIONNÉ
DISCIPLINE	77	61	54	95	83	31	103	82	12
DÉONTOLOGIE	682	476	2	511 ⁶⁷	354	5	526	357	1
CRIMINEL	54	53	8	74 ⁶⁸	58 ⁶⁸	18	73	64	6
TOTAL	813	590	64	680	495	54	702	503	19

En matière disciplinaire, le traitement des dossiers se prolonge généralement durant plusieurs années. Il est donc difficile de rendre compte immédiatement des décisions prises. Le tableau ci-dessus reflète d'ailleurs cette réalité en indiquant pour 2009-2010, une baisse significative de policiers visés et du nombre de plaintes et une augmentation de policiers sanctionnés. On pourrait émettre l'hypothèse que la mise en place du programme de prévention des comportements à risque au sein de la direction a conscientisé davantage les membres par rapport aux comportements dérogatoires et aux risques qui y sont associés. De plus, le changement de philosophie fait en sorte que les gestionnaires, davantage responsabilisés, assurent un suivi de gestion rigoureux avant d'entamer un processus disciplinaire. Par ailleurs, dans une volonté d'alléger les délais du processus disciplinaire, la Direction des normes professionnelles (DNP) a procédé au règlement d'un grand nombre de dossiers cette année, ce qui explique l'augmentation du nombre de policiers sanctionnés en 2009-2010.

Pour ce qui est des plaintes en déontologie, on remarque un nombre plus élevé de policiers visés et de plaintes en 2009-2010 si on compare aux années précédentes. Le fait qu'il soit maintenant possible de faire des plaintes par Internet et que la démarche est mieux connue et plus accessible au public peut expliquer cette augmentation. Cependant, malgré le grand nombre de plaintes, il n'y a pas plus de blâmes en fin de processus : seulement deux policiers ont été sanctionnés pour conduite dérogatoire cette année.

⁶⁶ Il faut préciser que, si la situation l'exige, certaines enquêtes criminelles peuvent être effectuées par d'autres organisations policières.

⁶⁷ Ces résultats sont basés sur des données évolutives en fonction de la date de création du dossier. En cours d'année, il est possible de réaliser que davantage de policiers sont visés par la plainte que lors de la création du dossier, expliquant l'augmentation de 11 policiers visés en déontologie en 2008-2009.

⁶⁸ Une plainte a été annulée en 2008-2009, ce qui explique qu'il y a, au criminel, une plainte et un policier visé de moins.

Sur le plan des infractions criminelles, on constate une diminution du nombre de policiers visés et de plaintes en 2009-2010. La modification de la *Loi sur la police* (art. 286) et des règles qui entourent les motifs d'ouverture d'un dossier criminel ont sans doute influencé cette diminution. Par ailleurs, mentionnons que huit policiers ont été condamnés pour diverses infractions criminelles en 2009-2010.

Tableau 54 : Moyenne annuelle des décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec entre 2005 et 2010

ÉTAPE DE TRAITEMENT	MOYENNE 2005 – 2010 ⁶⁹			
	DISCIPLINE	DÉONTOLOGIE	CRIMINEL	TOTAL
NOMBRE DE POLICIERS VISÉS PAR LES PLAINTES	103	526	73	702
FIN DE TRAITEMENT AVANT TRANSMISSION AU CEP/PPCP OU TRAITEMENT PRÉLIMINAIRE DU COMMISSAIRE INCLUANT CONCILIATION	11	446	3	460
CITATION/ACCUSATION	60	9	13	82
REJET	22	30	53	105
ARRÊT DU PROCESSUS SANS VERDICT	7	0,2	1	8,2
NON DÉROGATOIRE/NON COUPABLE	4	2	3	9
DÉROGATOIRE/COUPABLE	12	1,5	6	19,5
POURCENTAGE DE POLICIERS VISÉS AYANT ÉTÉ SANCTIONNÉS EN FIN DE PROCESSUS	21,4 %	0,3 %	9 %	3,3 %
MOYENNE TOTALE DE PROCESSUS COMPLÉTÉ	56	477	67	600

Voici trois constats :

- ▶ sur une moyenne annuelle de 103 policiers visés, dont le processus de plainte en matière disciplinaire a été complété, 21,4 % ont été sanctionnés en fin de processus;
- ▶ malgré le grand nombre de policiers visés par des plaintes en déontologie dont le processus a été complété (moyenne annuelle de 526), une très faible proportion (0,3 %) est sanctionnée pour conduite dérogatoire en fin de processus;
- ▶ sur une moyenne annuelle de 73 policiers visés, dont le processus en matière criminelle a été complété, 9 % sont reconnus coupables.

Globalement, sur une moyenne annuelle de cinq ans, 3,3 % des policiers de la Sûreté ont été sanctionnés ou condamnés, dans l'un ou l'autre des trois processus.

⁶⁹ Les résultats qui figurent dans le tableau représentent une moyenne calculée à partir des données obtenues au cours des cinq dernières années, soit de 2005 à 2010.

Tableau 55 : Description des 98 chefs d'accusation pour lesquels 64 policiers ont été reconnus coupables en 2009-2010 (discipline, déontologie et infractions criminelles)

DESCRIPTION			NOMBRE
RESPECT DES PERSONNES	Intégrité physique	Force excessive/voies de fait	5
	Intégrité psychologique	Harcèlement	1
		Comportement irrespectueux	11
		Langage incorrect/impolitesse	1
		Intimidation/menace/art. 261	1
	Pourcentage : 19,4 %	Total	19
RESPECT DES RÈGLES D'EMPLOI	Équipement/uniforme	Utilisation des biens de la Sûreté à des fins personnelles	2
	Assiduité	Non-respect de l'horaire, absence non autorisée, occupations personnelles au travail	5
	Obéissance	Ne pas faire le travail demandé, ne pas être au lieu désigné, autre	5
	Conscience professionnelle	Négligence/insouciance dans l'accomplissement de tâches	8
		Consultation/utilisation/communication CRPQ - endommager/détruire un bien	2
	Discrédit de l'employeur	Discrédit de la Sûreté	25
	Pourcentage : 48 %	Total	47
RESPECT DU STATUT DE POLICIER	Intégrité	Fraude, faux, vol et recel	7
		Fréquentation d'une personne du milieu criminalisé – conflit d'intérêts	4
	Pourcentage : 11,2 %	Total	11
RESPECT DU SYSTÈME JUDICIAIRE	Administration de la justice	Absence à la Cour - parjure	2
		Présentation/signature de rapport – faux/inexactitude ayant un impact sur la justice	1
	Pourcentage : 3 %	Total	3
RESPECT DES RÈGLES CONCERNANT L'USAGE DU VÉHICULE OU DE L'ARME À FEU	Véhicule	Capacités affaiblies	7
		Utilisation erronée du véhicule	2
	Arme à feu	Usage dangereux	1
		Entretien – conservation – entreposage	3
		Documents administration – arme à feu	1
	Pourcentage : 14,3 %	Total	14
RESPECT AUTRES LOIS/RÈGLEMENTS	Drogues/autres substances	Drogues et autres substances	1
	Propriété	Méfait sur la propriété	1
	Autres infractions aux lois	Bris de condition/probation	1
		Action indécente	1
	Pourcentage : 4,1 %	Total	4
		TOTAL GÉNÉRAL	98

Près de la moitié des chefs d'accusation concerne le respect des règles d'emploi. Et une grande proportion des infractions reprochées touche la conscience professionnelle et le discrédit sur l'employeur. De plus, 19,4 % des chefs d'accusation ont trait au respect des personnes, en particulier au comportement irrespectueux du policier. C'est en tenant compte de ces constats et dans le but de conscientiser les membres sur l'impact de leur comportement tant sur le plan opérationnel qu'organisationnel que les fondements du Service de prévention des comportements à risque ont été élaborés.

Tableau 56 : Interventions effectuées par le Service de prévention des comportements à risque (SPCR)

TYPE D'INTERVENTIONS	NOMBRE DE PERSONNES RENCONTRÉES	PRÉVENTION	DÉTECTION	ACCOMPAGNEMENT	ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS
PRÉSENTATIONS DIVERSES	665	8	0	0	0
INTERVENTION INDIVIDUELLE	2	0	2	0	0
INTERVENTION DE GROUPE	39	0	1	0	0
ACCOMPAGNEMENT DE MEMBRES	1	0	0	1	0
ACCOMPAGNEMENT DE GESTIONNAIRES	3	0	0	3	0
CONCEPTION DE DIVERS OUTILS	SO	2	3	1	0
TOTAL	710	10	6	5	0

Depuis la création du SPCR au sein de la DNP en octobre 2009, plusieurs interventions ont été réalisées.

Les mesures préventives comprennent, entre autres, des bulletins d'information. Les sujets abordés dans les bulletins d'information sont sélectionnés en fonction des questionnements qu'ils soulèvent dans le milieu policier en raison des risques qui y sont associés. Les mesures préventives visent également à faire connaître la DNP et plus particulièrement le SPCR. Depuis la création du Service, dix interventions d'ordre préventif ont été réalisées.

Les mesures de détection ont pour but de conscientiser les membres à leurs propres zones de vulnérabilité et de donner des outils aux gestionnaires afin qu'ils puissent développer une capacité de détection des comportements à risque. Elles visent aussi à mettre en œuvre une cartographie du phénomène de la dérogation pour cibler les unités plus à risque. En 2009-2010, six interventions visant la détection des comportements à risque ont été effectuées.

Les mesures d'accompagnement ont pour objectif de supporter les membres et les gestionnaires avant l'acte dérogatoire, c'est-à-dire lors de l'identification de possibles comportements à risque et après le processus. C'est dans cette optique que le SPCR a mis en place cinq mesures d'accompagnement : quatre sont destinées aux gestionnaires, une s'adresse à un membre réintégrant sa fonction comme policier à la Sûreté après un acte dérogatoire, et un outil d'accompagnement en prévention a été développé.

Finalement, les mesures d'évaluation de la qualité des interventions et de l'efficacité de celles-ci ont pour but de s'assurer que l'ensemble des interventions et des enquêtes effectuées par la DNP est conforme aux valeurs de la Sûreté, tout en répondant aux besoins des membres concernés et des gestionnaires. En ce qui a trait à cet axe d'intervention, aucune action n'a été entreprise en 2009-2010.

4.8 DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

Objectif gouvernemental (1) :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et des savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel :

Sensibiliser les membres du personnel aux principes de développement durable afin qu'ils puissent les prendre en compte dans leurs activités quotidiennes.

	GESTE	SUIVI
<u>Action 1</u> Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable.	▶ Élaborer et mettre en œuvre une stratégie et un plan de communication sur la démarche de développement durable. ▶ Former les gestionnaires aux principes et à la démarche de développement durable entreprise à la Sûreté du Québec. ▶ Sensibiliser le personnel par le biais de capsules et d'articles portant sur les principes de développement durable. ▶ Participer aux activités de formation gouvernementale.	Un plan de communication a été élaboré en octobre 2009. De nombreux moyens de communication prévus au plan ont été mis en œuvre dont la création d'un onglet sur l'intranet de la Sûreté du Québec et la participation à des concours gouvernementaux. Sept séances d'information, qui ont permis de sensibiliser 174 personnes, ont été offertes aux comités de gestion du GQG et aux comités de gestion de quatre districts. Des capsules d'information ont été rédigées et publiées dans la section intranet de développement durable en mars 2010. Des membres de la Sûreté ont participé à huit activités de formation gouvernementale. Ces activités concernaient notamment l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale et l'organisation d'événements écoresponsables.

<u>Cible</u> Sensibiliser 80 % du personnel d'ici 2011, dont 50 % ont une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités	<u>Indicateur</u> Pourcentage du personnel sensibilisé et formé à la démarche de développement durable
<u>Résultat de l'année</u>	Les séances d'information offertes dans les comités de gestion du GQG et dans les districts ont permis de sensibiliser 174 employés. Il est à noter que la majeure partie de ces employés sont des gestionnaires et que ces derniers constituent, conformément à leur statut, des agents multiplicateurs et mobilisateurs dans leur milieu respectif. En raison de sa forme, la structure de mise en œuvre du plan d'action de développement durable a aussi permis de sensibiliser bon nombre de personnes. Ainsi, la création de groupes de travail pour la réalisation des actions et la constitution du comité de suivi du <i>Plan d'action de développement durable 2009-2013</i> ont sensibilisé et mobilisé une trentaine d'employés. Pour calculer le pourcentage de personnel sensibilisé, il faut additionner le nombre de personnes ayant assisté aux séances d'information ainsi que celles qui se sont impliquées dans les groupes de travail et le comité de suivi. À la suite de ce calcul, on constate que 2,4 % du personnel ont été sensibilisés. Malheureusement, ce résultat ne témoigne pas du réel impact qu'ont pu avoir les autres mesures de sensibilisation, telles que la création d'une section intranet portant sur le développement durable et la participation de la Sûreté du Québec au Défi Climat. De plus, ce résultat ne tient pas compte de tous les employés qui ont pu être sensibilisés, de près ou de loin, par leurs collègues ou par leurs gestionnaires.

<u>Objectif gouvernemental (4) :</u> Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.		
<u>Objectif organisationnel :</u> Renforcer le sentiment de sécurité des citoyens.		
<u>Action 2</u> Communiquer annuellement au citoyen les résultats du sondage sur le sentiment de sécurité.	<u>GESTE</u> ► Préparer et diffuser un communiqué régional pour informer les citoyens sur les résultats du sondage portant sur le sentiment de sécurité et les moyens mis en œuvre pour maintenir et rehausser ce sentiment.	<u>SUIVI</u> Cette action a été reportée.

<u>Cible</u>	<u>Indicateur</u>
Produire dix communiqués.	Un communiqué annuel par district
<u>Résultat de l'année</u>	Puisque cette action a été reportée, il n'y a pas de résultat.

Objectif gouvernemental (6) :

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

Objectif organisationnel :

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

	GESTE	SUIVI
<u>Action 3</u> Mettre en œuvre des activités contribuant aux dispositions de la <i>Politique pour un gouvernement écoresponsable</i>.	▶ Créer un comité chargé de mettre en œuvre un système de gestion environnementale. ▶ Former les employés à une conduite écoresponsable au sein de la Sûreté du Québec. ▶ Promouvoir la tenue de réunions écoresponsables dans l'organisation. ▶ Faire des achats conformes aux critères d'écoresponsabilité. ▶ Disposer des produits de façon écoresponsable.	Ce geste a été reporté. Une vidéo présentant cinq principes de conduite écoresponsable a été réalisée en janvier 2010 et sa diffusion a débuté. Un aide-mémoire pour des réunions écoresponsables a été diffusé sur l'intranet. Lors des séances de sensibilisation en développement durable, des exemples de mesures écoresponsables pour la tenue de réunions ont été présentés. Une formation d'une journée portant sur les approvisionnements responsables a été offerte à la majorité du personnel du Service de l'approvisionnement et du Service des transports. Huit acheteurs ont été sensibilisés à la consultation du répertoire des produits à contenu recyclé et des fournisseurs au Québec sur le site de Recyc-Québec. Du côté des services de soutien aux enquêtes, une étude de marché a été réalisée en vue d'acquiescer un nouveau système de gestion et d'archivage de photographie. Ce système permettra de réduire la consommation de pellicule et de papier photographique, tout en

		favorisant la divulgation électronique de la preuve en ce qui a trait au volet photographies.
<u>Cible</u> Adopter un système de gestion environnementale en 2011.	<u>Indicateur</u> ▶ État d'avancement de la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale en 2011 ▶ Nombre de gestes réalisés en gestion environnementale ▶ Nombre d'acquisitions respectant des critères écoresponsables	
<u>Résultat de l'année</u>	Il n'y a pas de résultat pour cette année.	

<u>Objectif gouvernemental (14) :</u> Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.		
<u>Objectif organisationnel :</u> Améliorer la qualité de vie au travail.		
	GESTE	SUIVI
<u>Action 4</u> Mettre en place une table de réflexion visant à favoriser et à faciliter la conciliation travail-famille.	▶ Déposer un plan d'action visant à favoriser et à faciliter la conciliation travail-famille.	Le groupe de travail a été constitué et s'est réuni à deux reprises. Une recension sommaire des écrits a été réalisée de façon à bonifier les différents angles que la conciliation travail-famille revêt.
<u>Cible</u> 100 % du plan d'action déposé d'ici 2013.	<u>Indicateur</u> Taux d'avancement du plan d'action	
<u>Résultat de l'année</u>	La réflexion au sujet de ce qu'est la conciliation travail-famille est entamée et les grandes lignes du plan d'action sont circonscrites.	

Objectif gouvernemental (21) :

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

Objectif organisationnel :

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

	GESTE	SUIVI
Action 5 Identifier, protéger et mettre en valeur le patrimoine historique de la Sûreté du Québec.	▶ Conserver les biens patrimoniaux en les cataloguant pour en faciliter l'utilisation. ▶ Mettre en valeur le patrimoine des unités de la Sûreté du Québec.	Dans le respect des objectifs en matière de développement durable, le 140^e anniversaire de la Sûreté du Québec (de mai 2010 à mai 2011) permettra à la Sûreté de poursuivre ses objectifs de renouvellement de ses activités d'exploitation et de mise en valeur du patrimoine au GQG et dans les districts. Depuis le début de l'année 2010, une nouvelle structure de « répondants » officiels en patrimoine se met en place dans les postes et les districts. Ces répondants, associés à des partenaires externes (retraités de la Sûreté, étudiants, etc.), seront sensibilisés au patrimoine et auront pour tâche de développer des activités (ex. : expositions dans les postes) qui serviront d'introduction à la constitution d'un « patrimoine de proximité ».
Cible ▶ Accroître la collection patrimoniale. ▶ Augmenter le nombre d'expositions réalisées.	Indicateur ▶ Nombre d'acquisitions de biens patrimoniaux ▶ Nombre d'expositions réalisées	
Résultat de l'année 2009-2010	Expositions externes encore en cours : ▶ Exposition d'une moto d'époque au musée de la moto de Saint-Jean-Port-Joli ▶ Exposition itinérante Gyrophare – Réseau Biblio du Bas-Saint-Laurent Expositions au GQG : ▶ Exposition sur les communications ▶ Exposition sur la polygraphie ▶ Expositions contemporaines sur la participation de la Sûreté aux opérations de paix de l'ONU en Haïti et à la sécurité des	

	Jeux olympiques de Vancouver 2010 Expositions dans les districts : ► Réalisation de trois expositions dans les MRC de Shawinigan, de Drummondville et d'Arthabaska ► Prêt de matériel et conseil technique pour la réalisation d'une vitrine patrimoniale aux futurs postes de Lac-Mégantic (MRC du Granit) et du QG à Mascouche (projets en cours depuis mars 2010) Autres résultats : ► Acquisition et restauration d'un véhicule d'époque de type Dodge Caravelle 1986 ► Numérisation de 3 020 photographies pour la photothèque ► Rédaction de 2 500 fiches pour la photothèque complétée
--	---

Objectif gouvernemental (23) :

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

Objectif organisationnel :

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

	GESTE	SUIVI
<u>Action 6</u> Travailler conjointement avec les corps de police étrangers à l'avancement des idées et des pratiques respectueuses d'une démarche de développement durable.	► Échanger et partager les bonnes pratiques de développement durable dans le domaine de la sécurité publique. ► Proposer un modèle d'application des principes de développement durable dans le district du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. ► Participer aux opérations de paix des Nations Unies, particulièrement au sein de la francophonie (par exemple en Haïti et en Côte d'Ivoire).	Dans le cadre du projet de coopération ayant pour titre <i>Le corps de police dans une démarche locale de développement durable</i>, le district du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et la zone de police de Sint-Pieters-Leeuw (Belgique) ont poursuivi leurs travaux. Ils ont défini qu'un modèle d'entreprise socialement responsable est orienté sur la qualité de vie des citoyens. La participation aux opérations de paix de l'ONU s'est maintenue au cours de l'année 2009. La Sûreté a également obtenu un poste de commandant du contingent canadien. Les policiers déployés en Haïti ont été des acteurs de premier plan lors du tremblement de terre du 12 janvier 2010. La réponse de la Sûreté à cette tragédie consiste à doubler le nombre de policiers en mission pour assurer une présence de

		50 policiers de la Sûreté en Haïti.
<u>Cible</u> Au moins un programme de coopération internationale	<u>Indicateur</u> ▶ Nombre de missions réalisées ▶ Mise en œuvre de programmes de coopération internationale ▶ Relance de l'envoi de matériel dans le cadre des missions de paix	
<u>Résultat de l'année 2009-2010</u>	▶ Vingt-six policiers déployés en mission en Haïti et en Côte d'Ivoire pour des périodes continues de neuf mois ▶ Douze activités d'aide humanitaire et d'envoi de matériel résultant de l'initiative personnelle des policiers en Haïti. ▶ Envoi de matériel policier d'occasion en partenariat avec la Police nationale d'Haïti	

<u>Objectif gouvernemental (24) :</u> Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.		
<u>Objectif organisationnel :</u> Favoriser l'implication des citoyens et de la collectivité dans le maintien de la sécurité dans leur milieu de vie.		
	GESTE	SUIVI
<u>Action 7</u> Mettre en œuvre des activités dans lesquelles les citoyens peuvent s'impliquer.	▶ Inventorier les projets et les programmes réalisés qui visent au maintien de la sécurité des citoyens dans leur milieu de vie (programmes de prévention, groupes de bénévoles, etc.). ▶ Mettre en place une table de réflexion afin de proposer des activités visant à maintenir la sécurité des citoyens dans leur milieu de vie.	Un groupe de travail réunissant différents officiers et conseillers s'est réuni à deux reprises. L'objet de leurs réflexions se situe davantage dans la compréhension collective des termes de l'action 7 plutôt que dans les gestes concrets qui y sont associés.
<u>Cible</u> ▶ 100 % de l'inventaire réalisé ▶ Plan d'action de la table de réflexion déposé d'ici 2013	<u>Indicateur</u> ▶ Pourcentage de l'inventaire réalisé ▶ Pourcentage du plan d'action réalisé	
<u>Résultat de l'année</u>	Il n'y pas de résultat pour cette année.	

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010

ANNEXES

ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DISTRICT EN 2009-2010

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

ANNEXE 3 : LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ANNEXE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS PAR DISTRICT EN 2009-2010

DISTRICT	INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (SUR 10)		INDICE DU SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS LE MILIEU DE VIE (SUR 10)		INDICE DU SENTIMENT DE SÉCURITÉ SUR LES RÉSEAUX DE TRANSPORT (SUR 10)		NOMBRE DE COLLISIONS MORTELLES SUR LE RÉSEAU ROUTIER		NOMBRE DE COLLISIONS AVEC BLESSÉS SUR LE RÉSEAU ROUTIER	
	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009
BAS-SAINT-LAURENT-ÎLES-DE-LA-MADELEINE	8,0	8,1	8,8	8,7	7,4	7,5	37	44	1 360	1 335 ⁷⁰
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	7,9	7,9	8,7	8,6	7,6	7,4	19	17 ⁷⁰	681	724
CAPITALE-NATIONALE-CHAUDIÈRE-APPALACHES	7,6	7,8	8,7	8,6	7,5	7,4	65	56 ⁷⁰	2 345	2 111
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	7,5	7,6	8,5	8,6	7,5	7,4	39	46	1 993	2 208 ⁷⁰
ESTRIE	7,8	8,1	8,3	8,2	7,4	7,4	27	28	1 105	1 043 ⁷⁰
MONTREAL-LAVAL-LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	7,4	7,9	8,3	8,2	7,3	6,9	63	63 ⁷⁰	3 535	3 541 ⁷⁰
OUTAOUAIS	7,9	7,6	8,4	8,4	7,4	7,4	22	22 ⁷⁰	561	584 ⁷⁰
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE-NORD-DU-QUÉBEC	8,2	8,3	8,7	8,6	7,6	7,6	22	19	762	764 ⁷⁰
CÔTE-NORD	7,5	8,0	8,6	8,4	7,5	7,2	11	15 ⁷⁰	413	391
MONTÉRÉGIE	8,0	8,0	8,2	8,3	7,2	7,3	47	43 ⁷⁰	2 844	2 573
TOTAL	7,8	7,9	8,5	8,4	7,4	7,3	353	355 ⁷⁰	15 600	15 275 ⁷⁰

⁷⁰ Des erreurs informatiques se sont produites dans le RAG 2008-2009 ce qui explique les écarts avec le RAG 2009-2010.

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

Grand quartier général

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

District 1

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

Postes (16) :

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

District 2

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

Postes (6) :

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

District 3

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

Postes (17) :

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

District 4

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

Postes (13) :

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

District 5

Etrie
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'Etrie

District 6

Montréal–Laval–Laurentides–Lanaudière
3005, rue de la Gare, Mascouche (Québec) J7K 0P9
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)⁷¹ :

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

⁷¹ 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 3 : LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ACSQ :	Amélioration continue des services de qualité
ASRP :	Approches stratégiques en résolution de problèmes
ATEQ :	Association du transport écolier du Québec
BRA :	Bureau régional d'administration
CFD :	Compte à fin déterminée
CIC :	Centrale d'information criminelle
CRPQ :	Centre de renseignements policiers du Québec
CSO :	Centre de suivi opérationnel
CSP :	Comité de sécurité publique
DAAD :	Direction de l'audit et de l'accès aux documents
DGA :	Directeur général adjoint
DSC :	Déclaration de services aux citoyens
ENPQ :	École nationale de police du Québec
FSP :	Fonds des services de police
GFEC :	Grande fonction des enquêtes criminelles
GQG :	Grand quartier général
MAMROT :	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
MRC :	Municipalité régionale de comté
MSP :	Ministère de la Sécurité publique
NORMES ITIL :	Normes <i>Information Technology Infrastructure Library</i>
NSPP :	Normes et standards en police de proximité
ONU :	Organisation des nations unies
PADD :	Plan d'action en développement durable
PARL :	Plan d'activité régional et local
PIMS :	Programme d'intervention en milieu scolaire
PLCD :	Plan de lutte contre la drogue
PRES :	Plan de réponse pour des établissements sécuritaires
QG :	Quartier général
SAAQ :	Société de l'assurance automobile du Québec
SAGIR :	Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources
SCIRAF :	Système canadien d'information relativement aux armes à feu
SIRP :	Système intégré de radiocommunications policières
SITHAR :	Système intégré de traitement des horaires de travail, de l'assiduité et de la rémunération
SPCR :	Service de prévention des comportements à risque

Ce rapport est produit par la Sûreté du Québec.

Pour commentaires ou renseignements, veuillez vous adresser à la :

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

Téléphone : 514 598-4141
Télécopieur : 514 598-4242

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

www.sq.gouv.qc.ca

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

Dépôt légal – 2010
Bibliothèque nationale du Québec, 2010

ISBN : 978-2-550-59959-3

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2009-2010
LA SÛRETÉ
QUÉBEC

RAPPORT
ANNUEL
DE GE
2009-
DE LA
DU C

**RAPPORT ANNUEL DE
GESTION 2009-2010**

DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

