



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

Votre
gouvernement

Québec

CE RAPPORT EST PRODUIT PAR LA SÛRETÉ DU QUÉBEC.

Pour commentaires ou renseignements, veuillez vous adresser à la :

Sûreté du Québec

Direction des communications et des relations internationales

1701, rue Parthenais

Montréal (Québec) H2K 3S7

Téléphone : 514 598-4848

Télécopieur : 514 598-4242

La Sûreté du Québec possède également un site Web sur lequel se trouvent le plan stratégique, les rapports annuels de gestion, des bilans, des statistiques, des communiqués de presse ainsi que de nombreux renseignements, dont certaines données par municipalité régionale de comté (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 – 2020

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

ISBN : 978-2-550-86489-9 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-86490-5 (version PDF)

MESSAGE DE LA MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE



Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion* de la Sûreté du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2020.

Ce rapport répond aux exigences de la *Loi sur l'administration publique* ainsi qu'aux autres exigences législatives et gouvernementales et il rend compte notamment des résultats atteints au regard du Plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens de l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

La vice-première ministre,
ministre de la Sécurité publique et
ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale,

ORIGINAL SIGNÉ

Geneviève Guilbault
Québec, septembre 2020

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Madame Geneviève Guilbault
Vice-première ministre
Ministre de la Sécurité publique
Ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
2525, boulevard Laurier, 5^e étage
Québec (Québec) G1V 2L2



Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion* de la Sûreté du Québec pour l'exercice financier 2019-2020. Ce rapport marque la quatrième et dernière année de réalisation de notre Plan stratégique 2016-2020. Les pages qui suivent font état des résultats obtenus et mettent en lumière les efforts consacrés non seulement à l'atteinte des objectifs du plan stratégique, mais, plus généralement, au maintien de la sécurité de la population. Soulignons que la collecte, l'analyse et la vérification des informations, nécessaires à la rédaction de ce rapport, ont été réalisées dans le contexte somme toute inédit de la pandémie de la maladie à coronavirus (COVID-19).

Cette situation particulière met en lumière notre capacité collective à relever avec succès les défis auxquels nous devons faire face grâce au travail de l'ensemble du personnel de la Sûreté. Je tiens donc à remercier chacun des membres civils, policiers, cadres et officiers pour leur dévouement et leur engagement. Enfin je souhaite également saluer la collaboration soutenue de tous nos partenaires qui constitue un apport essentiel dans l'accomplissement de notre mission première de sécurité publique.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La directrice générale par intérim,

ORIGINAL SIGNÉ

Johanne Beausoleil
Montréal, août 2020



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

Tout au long de l'année 2019-2020, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre 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 2016-2020 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 de la déclaration de validation préparée par la Direction de la vérification de la Sûreté du Québec, nous attestons que le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* :

- décrit fidèlement la mission et présente les orientations et les objectifs du Plan stratégique 2016-2020 de la Sûreté du Québec ainsi qu'un bilan des données et des résultats afférents;
- couvre l'ensemble des activités stratégiques et des domaines d'intervention du Plan stratégique 2016-2020 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* (RLRQ, chapitre 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 de l'organisation.

Les membres de l'État-major,

ORIGINAL SIGNÉ
Johanne Beausoleil
Directrice générale par intérim

ORIGINAL SIGNÉ
Liette Abel-Normandin
Directrice
Cabinet du directeur général

ORIGINAL SIGNÉ
Yves Morency
Directeur général adjoint exécutif

ORIGINAL SIGNÉ
Ronald Boudreault
Directeur général adjoint
Grande fonction
de l'administration

ORIGINAL SIGNÉ
Guy Tremblay
Directeur général adjoint
Grande fonction
de la surveillance du territoire

ORIGINAL SIGNÉ
André Goulet
Directeur général adjoint
Grande fonction
des enquêtes criminelles

Montréal, août 2020

DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION

Madame Johanne Beausoleil
Directrice générale par intérim
Sûreté du Québec
1701, rue Parthenais
Montréal (Québec) H2K 3S7



Madame la Directrice générale par intérim,

La Direction de la vérification a procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de la Sûreté du Québec, pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2020, à l'exception du volet des ressources financières.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données du rapport incombe à chacune des directions de la Sûreté du Québec.

La responsabilité de la Direction de la vérification consiste à exprimer une opinion sur le caractère plausible et la cohérence de l'information, en se basant sur l'examen réalisé. Cet examen a consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à appliquer des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions portant sur l'information fournie. Il ne constitue pas une vérification des mécanismes de compilation ni une évaluation des contrôles internes.

Au terme de cet examen, la Direction de la vérification n'a rien relevé qui porte à croire que l'information contenue dans les parties examinées du *Rapport annuel de gestion 2019-2020* n'est pas, à tous égards, importante, plausible et cohérente.

Veuillez agréer, Madame la Directrice générale par intérim, nos salutations distinguées.

La directrice de la vérification,

ORIGINAL SIGNÉ

Maryse Faubert
Montréal, août 2020

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC	13
1.1 Profil organisationnel.....	13
1.2 Services.....	14
1.3 Clientèles et partenaires	15
1.4 Organigramme.....	16
1.5 Carte des districts et régions.....	17
1.6 Profil des régions au 31 mars 2020.....	18
1.7 Faits saillants	19

PARTIE 2

LES RÉSULTATS	23
2.1 Plan stratégique.....	23
2.2 Déclaration de services aux citoyens	39

PARTIE 3

LES RESSOURCES UTILISÉES	43
3.1 Utilisation des ressources humaines	43
3.2 Utilisation des ressources financières	47
3.3 Utilisation des ressources informationnelles.....	52

PARTIE 4

ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	53
4.1 Gestion et contrôle des effectifs.....	53
4.2 Développement durable.....	54
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	56
4.4 Accès à l'égalité en emploi	58
4.5 Code d'éthique.....	64
4.6 Normes professionnelles	65
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels.....	65
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration.....	68
4.9 Politique de financement des services publics	69

ANNEXE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	71
--------------------------------------	-----------

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURE

TABLEAUX

Tableau 1	Évolution du nombre de demandes d'assistance policière.....	39
Tableau 2	Évolution du nombre de mises à jour du site Web.....	39
Tableau 3	Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.....	40
Tableau 4	Répartition de l'effectif en place, policier et civil, selon la catégorie d'emplois.....	43
Tableau 5	Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2020 par grande fonction.....	44
Tableau 6	Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité.....	44
Tableau 7	Évolution des dépenses en formation.....	45
Tableau 8	Jours de formation selon les catégories d'emplois.....	45
Tableau 9	Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier.....	46
Tableau 10	Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée.....	46
Tableau 11	Dépenses et investissements de la Sûreté (excluant le FSP et le CFD).....	48
Tableau 12	Coût moyen des services spécialisés et nationaux.....	48
Tableau 13	Revenus, dépenses et investissements du FSP.....	49
Tableau 14	Coût moyen des services généraux.....	50
Tableau 15	Sommaire des dépenses et des investissements de la Sûreté (incluant le FSP et le CFD).....	50
Tableau 16	Sommaire des catégories de dépenses.....	51
Tableau 17	Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020.....	52
Tableau 18	Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1 ^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.....	53
Tableau 19	Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1 ^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020.....	54
Tableau 20	Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics.....	56
Tableau 21	Effectif régulier au 31 mars 2020.....	58
Tableau 22	Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020.....	58
Tableau 23	Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020.....	59
Tableau 24	Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi.....	60
Tableau 25	Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif civil régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année.....	60
Tableau 26	Évolution de la présence des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année.....	60
Tableau 27	Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif civil régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année.....	61
Tableau 28	Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020.....	62

Tableau 29	Présence des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier – résultat par catégorie d'emplois au 31 mars 2020	62
Tableau 30	Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi	62
Tableau 31	Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier civil au 31 mars 2020.....	63
Tableau 32	Taux de présence des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2020.....	63
Tableau 33	Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH.....	64
Tableau 34	Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars 2020	64
Tableau 35	Liste des formations offertes	65
Tableau 36	Nombre total de demandes reçues	65
Tableau 37	Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais	66
Tableau 38	Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues.....	66
Tableau 39	Mesures d'accommodement et avis de révision	67
Tableau 40	Comité permanent et mandataire.....	68
Tableau 41	Statut de la politique linguistique institutionnelle	68
Tableau 42	Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle.....	68
Tableau 43	Revenus provenant des biens et services tarifés	69
Tableau 44	Revenus provenant des biens et services tarifés (FSP).....	69

FIGURE

Figure 1	Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec (incluant la <i>Loi sur les armes à feu</i>).....	51
-----------------	--	-----------

PARTIE 1

PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

La Sûreté du Québec, ci-après nommée Sûreté, a connu de nombreuses transformations depuis sa création en 1870. Elle s'est constamment adaptée aux diverses lois et aux nouveaux mandats qui lui ont été confiés. Elle est demeurée à l'affût des moyens les plus efficaces pour lutter contre les nouvelles formes de criminalité. Elle a su développer une expertise de pointe, miser sur les technologies les plus performantes et conclure des partenariats stratégiques.

Plus ouverte que jamais sur l'extérieur, elle s'est adjointe l'expertise des autres organisations et offre sa contribution en retour pour atteindre un objectif commun : la sécurité de la population.

1.1 PROFIL ORGANISATIONNEL

MISSION

Comme cela est précisé dans la *Loi sur la police* (RLRQ, chapitre P-13.1), la Sûreté du Québec est vouée au maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique ainsi qu'à la prévention et à la répression du crime. Ses membres assurent la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et les libertés, sont attentifs aux besoins des victimes et collaborent avec la communauté. En tant que police nationale, la Sûreté soutient 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. De plus, elle gère un service central de renseignements qu'elle met à la disposition des autres corps de police.

VISION

UNE ORGANISATION TOURNÉE
VERS L'AVENIR!



VALEURS

La Sûreté 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.

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.

PROFESSIONNALISME

Nous agissons selon les règles de l'art dans nos interventions. Être à l'écoute, s'adapter au changement et se développer continuellement sont les composantes clés de notre professionnalisme.

INTÉGRITÉ

Nous prenons en compte l'intérêt public ainsi que les valeurs et les normes de notre institution dans les décisions concernant les citoyens, nos partenaires et nos collègues. Notre comportement vise à préserver la confiance des citoyens à l'égard de notre institution.

La Sûreté en quelques chiffres

Chiffres clés	Description
150	Années au service de la population du Québec depuis 1870.
7 903	Employés policiers et civils sur lesquels compte l'organisation pour s'acquitter de sa mission.
1 110 000,2	Budget total de dépenses, en dollars, au 31 mars 2020 ¹ .
1 039	Municipalités et territoires répartis dans 86 municipalités régionales de comté (MRC) ² et territoires équivalents desservis par la Sûreté à ce jour.
117	Postes principaux, auxiliaires, secondaires et autoroutiers répartis sur tout le territoire québécois qui fournissent les services généraux aux citoyens.
98 millions	Kilomètres parcourus annuellement par les patrouilleurs.
640 536	Cartes d'appel traitées, en 2019-2020, par les 11 centres de gestion des appels (CGA) de la Sûreté ³ .

1.2 SERVICES

Nos équipes assurent des services tels que :

GENDARMERIE	• présence familière sur le territoire ; • réponse en tout temps aux appels des citoyens et traitement des signalements ; • interventions qui se font en fonction de la sécurité des citoyens et selon l'urgence de la situation, soit : + immédiates sur les lieux ; + ultérieures sur les lieux après la prise d'un rendez-vous ; + sur rendez-vous téléphonique avec prise de déclaration par téléphone ; • sécurité sur les réseaux routier et autoroutier, dans les sentiers récréotouristiques et sur les plans d'eau ; • diffusion de programmes de prévention ; • protection des scènes de crime ; • application des règlements municipaux relatifs au maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique ; • parrainage des municipalités.
--------------------	---

¹ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires, considérant que le ministre des Finances présentera les données vérifiées. Pour plus de détails sur les dépenses et investissements de la Sûreté en 2019-2020, se référer à la section « 3.2 Ressources financières ».

² Dans le but d'alléger le texte, le sigle « MRC » sera utilisé pour désigner tant les municipalités régionales de comté (81) que les territoires équivalant à une MRC (5) qui sont desservis par la Sûreté. Les MRC d'Avignon et de Bonaventure sont regroupées dans une seule « Entente relative aux services policiers fournis aux municipalités par la Sûreté du Québec ».

³ Une carte d'appel est créée pour chaque demande d'assistance policière.

Nos équipes assurent des services tels que :	
ENQUÊTES	• enquêtes sur les crimes contre la personne et la propriété ; • soutien aux victimes d'actes criminels ; • cybersurveillance et enquêtes sur la cybercriminalité ; • enquêtes sur les disparitions, fugues et enlèvements ; • lutte contre la radicalisation, l'extrémisme violent et le terrorisme ; • lutte contre le crime organisé ; • lutte contre la possession, le trafic et la production de drogues ; • enquêtes sur les fraudes de toute nature ; • enquêtes sur les crimes touchant les revenus de l'État, sa sécurité et son intégrité.
MESURES D'URGENCE	• rétablissement et maintien de l'ordre lors de situations d'urgence ou de désordres d'envergure provinciale ; • opérations de recherche et de sauvetage, entre autres, lors de sinistres ; • missions hélicoptérées ; • interventions lors de prises d'otage ou en situation de tireurs actifs.
AUTRES SERVICES SPÉCIALISÉS	• analyse de renseignements criminels et en matière de sécurité de l'État ; • sécurité de l'Assemblée nationale et protection de personnalités politiques ; • surveillance technologique ; • analyse du comportement, polygraphie et service de portraitiste ; • contrôle des armes à feu et des explosifs ; • vérification des antécédents et habilitations sécuritaires ; • gestion de la Banque centrale provinciale d'empreintes digitales et de photographies signalétiques ; • gestion du Centre de renseignements policiers du Québec.

1.3 CLIENTÈLES ET PARTENAIRES

Clientèles

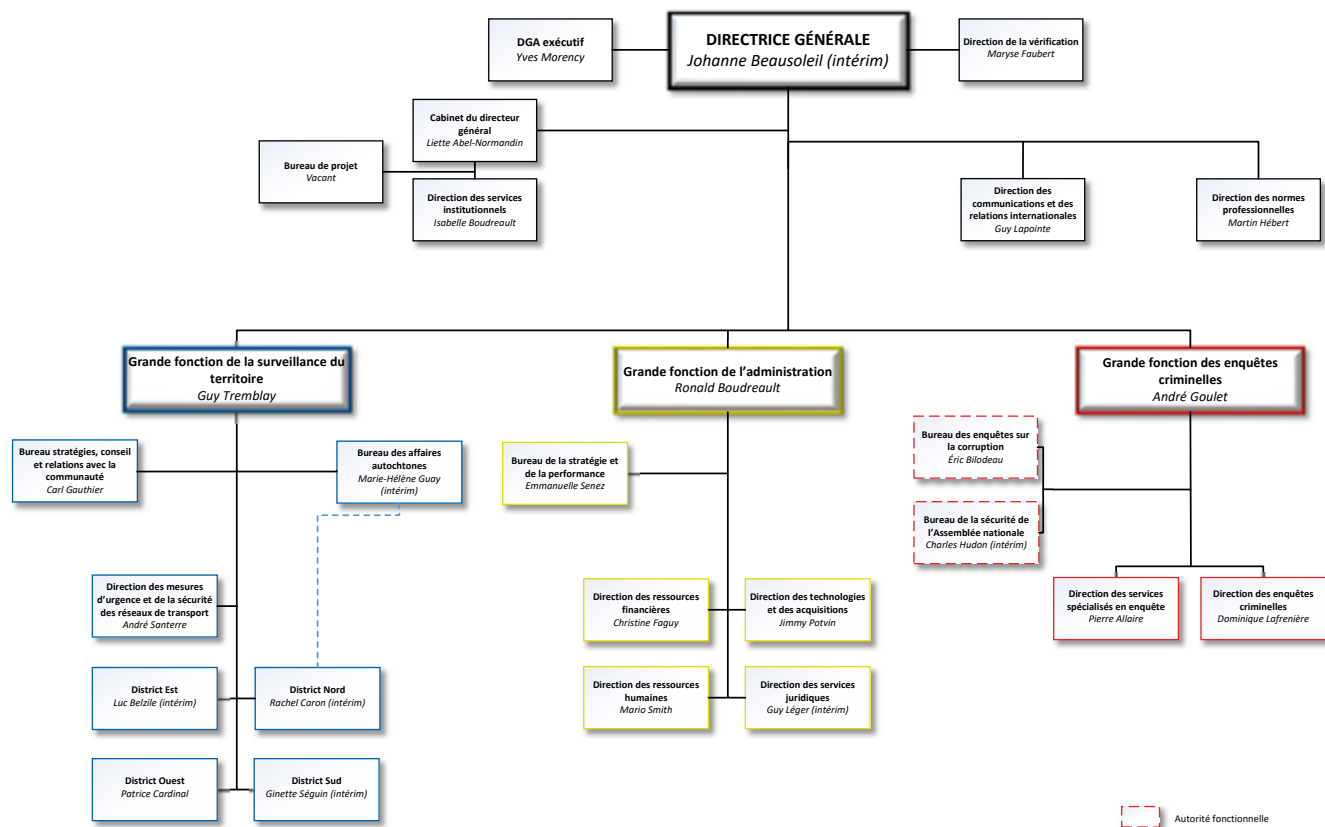
- Citoyens de plus de 1 000 municipalités et territoires
- Usagers des réseaux routier et autoroutier, des sentiers récréotouristiques et des plans d'eau
- 86 MRC et leurs représentants élus
- Services de police municipaux et autochtones du Québec
- Organismes communautaires et à but non lucratif
- Assemblée nationale du Québec et ses représentants
- Ministères et organismes du gouvernement du Québec
- Délégations et bureaux du Québec à l'étranger
- Différents tribunaux du Québec
- Procureurs aux poursuites criminelles et pénales
- Entreprises privées

Partenaires

- Autres instances contribuant à la sécurité publique
- Comités de sécurité publique de chaque MRC desservie
- Services de police québécois, canadiens et étrangers
- Services de sécurité privée
- Ministères et organismes fédéraux, provinciaux et municipaux
- Centres d'aide aux victimes d'actes criminels
- Maisons d'enseignement
- Syndicats
- Associations du monde municipal
- Diverses associations

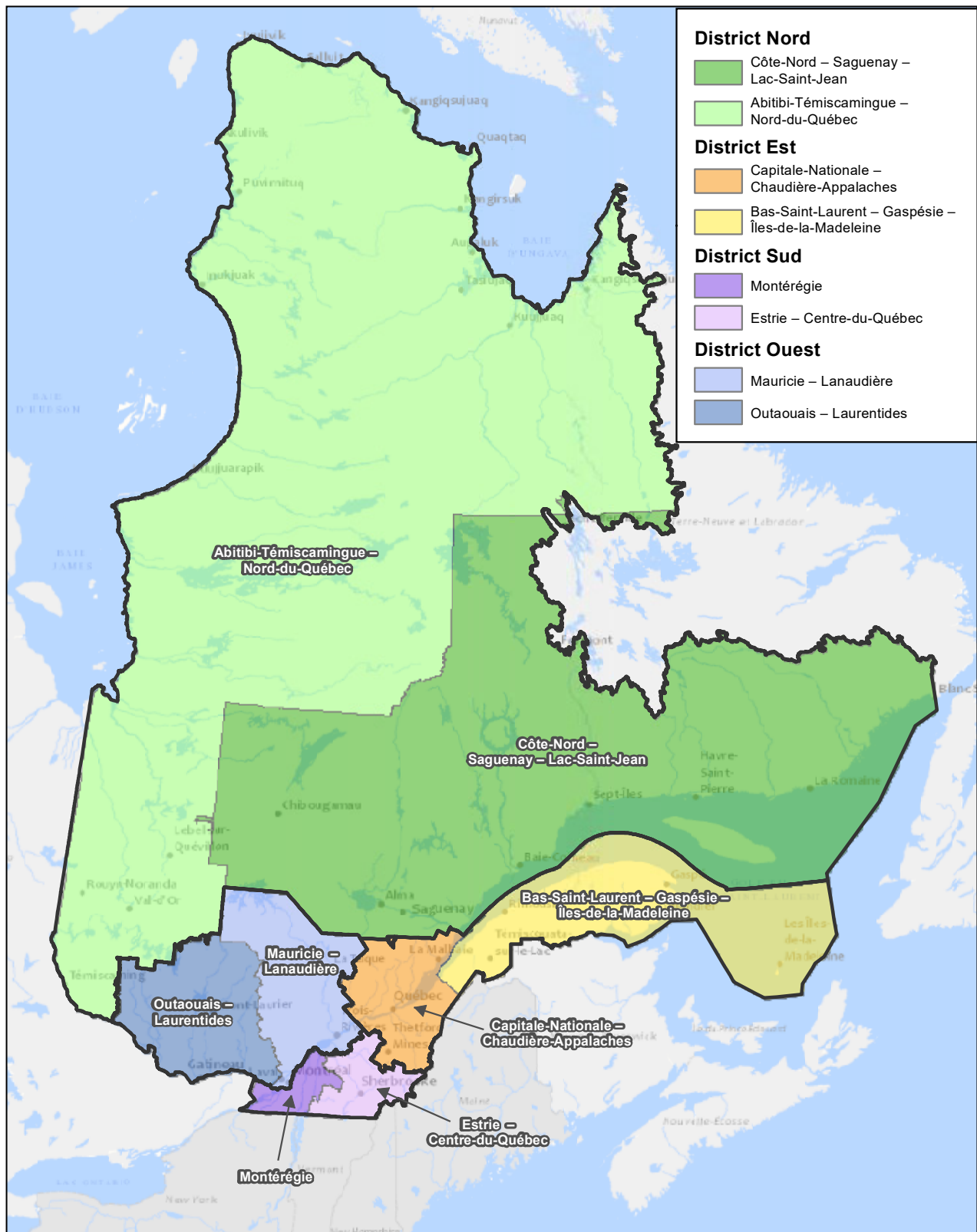
1.4 ORGANIGRAMME

L'organigramme présenté dans ce rapport correspond à la structure telle qu'elle était au 31 mars 2020.



 Autorité fonctionnelle

1.5 CARTE DES DISTRICTS ET RÉGIONS



1.6 PROFIL DES RÉGIONS AU 31 MARS 2020^{4, 5, 6}

GRAND QUARTIER GÉNÉRAL

Nombre de policiers.....	665
Nombre de civils	1 179

DISTRICT NORD

Région Côte-Nord–Saguenay-Lac-Saint-Jean

Population desservie ⁷	218 036
Étendue (km ²)	545 248 ⁸
Nombre de MRC ⁹	11
Nombre de postes MRC	16
Nombre de centres de services MRC (CSMRC).....	4
Nombre de policiers.....	504
Nombre de civils	96

Région Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec

Population desservie	148 998
Étendue (km ²)	349 754
Nombre de MRC	6
Nombre de postes MRC	10
Nombre de CSMRC	3
Nombre de postes (autres)	2
Nombre de policiers.....	342
Nombre de civils	55

DISTRICT SUD

Région Estrie–Centre-du-Québec

Population desservie	403 843
Étendue (km ²)	16 558
Nombre de MRC	11
Nombre de postes MRC	11
Nombre de CSMRC	4
Nombre de postes autoroutiers	1
Nombre de policiers.....	612
Nombre de civils	94

Région Montérégie

Population desservie	478 575
Étendue (km ²)	7 563
Nombre de MRC	10
Nombre de postes MRC	11
Nombre de CSMRC	4
Nombre de policiers.....	974
Nombre de civils	173

DISTRICT EST

Région Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches

Population desservie	420 956
Étendue (km ²)	35 771
Nombre de MRC	15
Nombre de postes MRC	15
Nombre de CSMRC	4
Nombre de postes autoroutiers	2
Nombre de policiers.....	841
Nombre de civils	129

Région Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Population desservie	286 157
Étendue (km ²)	106 540
Nombre de MRC ¹⁰	14
Nombre de postes MRC	16
Nombre de CSMRC	4
Nombre de policiers.....	475
Nombre de civils	85

DISTRICT OUEST

Région Mauricie–Lanaudière

Population desservie	401 065
Étendue (km ²)	51 162
Nombre de MRC	11
Nombre de postes MRC	16
Nombre de CSMRC	4
Nombre de postes autoroutiers	1
Nombre de policiers.....	912
Nombre de civils	194

Région Outaouais–Laurentides

Population desservie	252 949
Étendue (km ²)	52 503
Nombre de MRC	9
Nombre de postes MRC	9
Nombre de CSMRC	3
Nombre de postes autoroutiers	1
Nombre de policiers.....	499
Nombre de civils	63

Service autoroutier des grands centres

(Direction des mesures d'urgence et de la sécurité des réseaux de transport)

Nombre de postes autoroutiers	8
Nombre de centres de services.....	4

⁴ L'étendue inclut les territoires non organisés, mais exclut les territoires autochtones et ceux des corps de police municipaux ou autochtones.

⁵ Le nombre de policiers et de civils fait référence aux effectifs autorisés et non à l'effectif en place, comme mentionné dans la section 3.1 « Ressources humaines ».

⁶ La liste des postes et leurs coordonnées sont disponibles sur le site Internet de la Sûreté (www.sq.gouv.qc.ca).

⁷ La Sûreté dessert le total des populations des 1 039 municipalités et territoires facturés (1 007 municipalités et 32 territoires non organisés regroupés) dans les 86 ententes de services. Ces données comprennent la population des municipalités de Saint-Benoît-du-Lac (30 habitants) et de Saint-Louis-de-Gonzague-du-Cap-Tourmente (2 habitants), desservies par les ententes sans toutefois être facturées, mais n'incluent pas la population (5 695 habitants) des territoires autochtones desservis ni les municipalités desservies par des corps de police municipaux.

⁸ Une légère variation par rapport aux résultats de 2018-2019 découle du mode de calcul des superficies des régions cette année. Pour l'année 2018-2019, les calculs géométriques étaient planimétriques, alors que pour 2019-2020 ils sont géodésiques (sphériques).

⁹ Le territoire de la Jamésie est comptabilisé à la fois dans la région Côte-Nord–Saguenay-Lac-Saint-Jean et dans celle de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, mais ne compte que pour un seul territoire desservi (le nombre total de territoires desservis se situe donc à 86).

¹⁰ Les MRC d'Avignon et de Bonaventure sont regroupées dans une seule Entente relative aux services policiers fournis aux municipalités par la Sûreté du Québec.

1.7 FAITS SAILLANTS

Au cours des 150 ans d'histoire de la Sûreté, les activités réalisées par l'organisation sont devenues de plus en plus variées et de plus en plus complexes. La Sûreté se distingue constamment dans l'actualité par les résultats de ses opérations en matière de patrouille, de mesures d'urgence, d'enquêtes criminelles et de services spécialisés. Regard sur les faits saillants de l'année 2019-2020.

RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE COVID-19

Au fil d'événements, comme la crise d'Oka, le Sommet des Amériques, les manifestations étudiantes du printemps 2012, la tragédie de Lac-Mégantic et les nombreuses inondations printanières au Québec, la Sûreté a développé une structure de mesures d'urgence comptant plusieurs centres de décision et de nombreux plans d'opération. Cette structure s'avère à nouveau efficace dans le contexte de la réponse à la pandémie de COVID-19.

En effet, l'organisation a le mandat de porter assistance au ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre de l'application de la *Loi sur la santé publique* (RLRQ c. S-2.2), notamment avec l'état d'urgence sanitaire décrété par le gouvernement québécois. Des policiers ont été réaffectés à des endroits stratégiques afin, entre autres, d'accompagner et de sensibiliser les citoyens du Québec en accordant une attention particulière aux personnes les plus vulnérables.

Pour soutenir les patrouilleurs en première ligne et pour permettre à l'organisation de poursuivre ses opérations, de nombreuses mesures visant à protéger la santé et la sécurité des employés ont été mises en place et une structure administrative a été déployée. Grâce à cette nouvelle structure, le processus d'approvisionnement en équipements incluant les équipements de protection individuelle et ceux liés au télétravail sont optimisés.

Enfin, la Sûreté a porté une attention particulière aux communications internes et externes en lien avec sa réponse à la pandémie. Elle a interpellé les citoyens à plusieurs reprises par le biais des médias sociaux et traditionnels par des messages clairs et précis pour les rassurer en cette période d'incertitude.

BILAN EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le nombre de collisions mortelles est en décroissance sur le territoire de la Sûreté depuis dix ans, malgré une augmentation constante du nombre de véhicules en circulation sur les routes du Québec. L'année 2019 est une année notable pour le plus bas niveau jamais enregistré de collisions mortelles, soit 216. Conséquemment, le nombre de décès sur les routes du Québec est de 232 en 2019, alors qu'en 2010, il s'élevait à 347. Bien qu'il y ait plusieurs facteurs expliquant cette amélioration continue du bilan routier, la mise en place d'outils permettant de déterminer avec précision les sites, les heures et les conditions accidentogènes ainsi que la détection des comportements susceptibles de causer une collision y ont certainement contribué. En effet, ces mesures ont permis à l'organisation de poser des diagnostics précis afin d'intervenir aux endroits et aux moments stratégiques ainsi que sur les réelles causes problématiques.

GESTION DES INONDATIONS PRINTANIÈRES

Pour une deuxième fois en trois ans, le Québec a été touché au printemps 2019 par des inondations d'une ampleur historique. De la mi-avril à la fin mai, 198 municipalités réparties dans 12 régions administratives ont été affectées par la crue des eaux, forçant l'évacuation de près de 10 800 personnes. Pour coordonner les événements liés à ces inondations, et conformément à son mandat, la Sûreté a été amenée, comme en 2017, à déclencher l'opération Éphémère de façon simultanée dans plusieurs régions de la province. La mission Évacuation, sécurité et réintégration, prévue au Plan national de sécurité civile, a également été mise en branle, en collaboration avec les partenaires provinciaux et municipaux de la Sûreté. De plus, des déploiements policiers ont été coordonnés dans de très courts délais pour assurer la sécurité des citoyens lors de deux incidents particuliers : les risques annoncés de rupture du barrage à Grenville-sur-la-Rouge, événement lors duquel la Sûreté a dû procéder à l'évacuation hélicoptérée de résidents du secteur, et le bris de la digue située à Sainte-Marthe-sur-le-Lac, où 180 policiers ont été déployés en moins de deux heures.

Au total, les inondations printanières ont engagé la mise en place d'une importante structure de coordination, incluant entre autres 16 postes de commandement et l'affectation de 2 674 policiers. À elle seule, la journée du 30 avril 2019 a nécessité le déploiement additionnel de 900 policiers au Québec. Cette opération a démontré la grande capacité et la rapidité de mobilisation de l'organisation, son expertise dans la gestion des sinistres majeurs et sa facilité à travailler efficacement avec plusieurs partenaires.

BILAN DES OPÉRATIONS DE RECHERCHE ET SAUVETAGE

Le nombre élevé d'opérations réalisées au cours de l'année ainsi que la grande complexité de plusieurs d'entre elles ont fait de 2019-2020 une année particulièrement chargée en matière de recherche et sauvetage pour la Sûreté. Au total, les effectifs spécialisés ont réalisé 187 missions de recherche et sauvetage, de même qu'une centaine de missions hélicoptérées pour soutenir les opérations dans ces dossiers. Certaines d'entre elles, particulièrement médiatisées, ont démontré la variété et la complexité des situations et des environnements dans lesquels doivent intervenir les membres de la Sûreté. C'est le cas notamment de la disparition d'une fillette dans un cours d'eau où la visibilité était nulle, de celle d'un hélicoptère dans un vaste secteur boisé ou encore de celle de motoneigistes sur une rivière partiellement glacée dans des conditions hivernales difficiles.

En plus d'engager le déploiement de plusieurs équipes spécialisées (plongeurs, sauveteurs, marcheurs, patrouilleurs nautiques, maîtres-chiens, service hélicoptéré, enquêteurs, relations internationales, etc.), ces dossiers ont nécessité le développement de nouveaux partenariats et la mise en place de stratégies novatrices. La Sûreté a de plus procédé à l'acquisition de nouveaux équipements et a développé d'autres services de soutien, dont la géolocalisation cellulaire et l'extraction de données numériques, afin d'être plus efficace dans la réalisation de ses missions.

BLOCAGE DE VOIES FERROVIAIRES LIÉ AUX ENJEUX AUTOCHTONES

Après plus d'un an de litige entre les chefs héréditaires wet'suwet'en en Colombie-Britannique et TC Énergie pour le projet de gazoduc Coastal GasLink, le conflit a pris un nouveau tournant, menant à des actions de contestation dans plusieurs provinces. Le 8 février 2020, un premier blocus ferroviaire a été instauré par les membres de la communauté de Kahnawake, obligeant l'interruption du train de banlieue entre Candiac et Montréal. Au cours des quatre semaines suivantes, plusieurs manifestations ont perturbé les services ferroviaires dans plusieurs régions du Québec, dont à Listuguj, Uashat, Rimouski, Val-d'Or, Kanesatake, Montréal et Saint-Lambert. Afin d'assurer la sécurité publique sur le territoire qu'elle dessert, la Sûreté a collaboré avec les corps de police autochtones et municipaux, les ministères et organismes du Québec concernés, ainsi qu'avec des partenaires policiers ailleurs au Canada.

PROGRAMME CADETS

Mis en place en 2009, le programme Cadets de la Sûreté est un service à valeur ajoutée, tant pour les citoyens que pour l'organisation. Ce programme vise trois objectifs : accroître la visibilité de l'organisation dans les communautés qu'elle dessert, assurer une vitrine pour le recrutement de futurs policiers et soutenir l'application du modèle de police de proximité à la Sûreté. Pendant la saison estivale 2019, 110 cadets ont été déployés sur l'ensemble du territoire desservi par la Sûreté, à la demande des villes et municipalités. Six cadets ont été affectés à la desserte des ponts Jacques-Cartier et Samuel-De Champlain. Lors de cette même année, dans un souci d'offrir un service adapté aux besoins et aux enjeux ponctuels, notamment l'application de la réglementation sur les armes à feu et celle encadrant le cannabis, la Sûreté a affecté 60 cadets supplémentaires sur son territoire. Leur mandat spécifique était d'offrir une présence familière et rassurante pour la population, complémentaire à celle des policiers. Ainsi, cela permet à l'organisation d'avoir une nouvelle approche pour informer les citoyens des divers programmes de prévention et des lois et règlements, et ce, dans le cadre d'événements divers ou de manifestations culturelles, en contexte récréotouristique, etc.

EXPLOITATION SEXUELLE DES ENFANTS SUR INTERNET

En septembre 2019, le gouvernement du Québec a annoncé l'octroi à la Sûreté d'une enveloppe totale de 11 millions de dollars pour la création d'une équipe de coordination provinciale de la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet (ESEI), dont 2,2 millions de dollars pour l'année 2019-2020. Composée de policiers de la Sûreté et du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), cette équipe travaille en collaboration avec les différents corps policiers du Québec, permettant ainsi une concertation des forces policières québécoises face à cette problématique d'envergure. Cette initiative a été mise en place afin d'augmenter la capacité des organisations policières à traiter les signalements en matière d'ESEI, dont le nombre est en constante croissance, de détecter davantage de prédateurs sur Internet, de sauver de jeunes victimes et d'en prévenir d'éventuelles.

MEURTRES LIÉS AU CRIME ORGANISÉ

Le début de l'année 2019 a été marqué par de nombreux meurtres et tentatives de meurtre liés au crime organisé, dont plusieurs d'entre eux ont été commis dans des lieux publics. En réponse à ce phénomène, la Sûreté a mis en place, au printemps 2019, une équipe mixte ponctuelle dans le cadre du projet Préméditer. Ce projet visait à élucider quatre meurtres liés au crime organisé. Les efforts concertés de la Sûreté et du SPVM dans ce dossier ont permis de procéder à quatre arrestations en octobre 2019.

De plus, compte tenu de la recrudescence des meurtres et tentatives de meurtre liés au crime organisé perpétrés dans l'espace public et de la complexité de ces dossiers, la Sûreté et le SPVM ont décidé de poursuivre leur collaboration. Des membres du SPVM sont ainsi déployés à la Sûreté et affectés à temps plein à la résolution de ce type d'enquête.

FUITES DE DONNÉES PERSONNELLES

L'année 2019-2020 a été celle de la révélation de bris de sécurité des données, survenus notamment chez Desjardins, Revenu Québec et Capital One ainsi qu'au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. L'attention médiatique portée à ces événements a contribué à accentuer les préoccupations des Québécois relativement à la protection de leurs renseignements personnels. Dans le cadre du projet Portier, projet d'enquête portant sur le vol de renseignements personnels des membres de Desjardins, la Sûreté travaille en collaboration avec le Service de police de Laval afin de favoriser la coordination des actions dans ce dossier. De façon plus globale, la Sûreté a mis en place un comité opérationnel sur la criminalité financière qui a entrepris ses travaux en février 2020. Ce comité regroupe des représentants de l'ensemble des organisations policières du Québec et permet d'échanger sur les bonnes pratiques en enquête et de favoriser le partage de renseignements.

FÉMINICIDES ET VIOLENCE CONJUGALE

En 2019-2020, des événements et actes de violence commis dans un contexte de violence conjugale ont retenu l'attention de la population et des autorités. Cette réalité rappelle que la violence envers les femmes demeure bien présente, tant dans l'actualité qu'au cœur des préoccupations citoyennes, alors qu'étaient soulignés, la même année, les 30 ans de l'attentat antiféministe de l'École Polytechnique de Montréal. S'adressant à une problématique pluridimensionnelle toujours bien réelle, la lutte contre la violence conjugale appelle la contribution de chacun des multiples intervenants et organismes concernés. Depuis 2013, la Sûreté collabore avec les différents centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) sur son territoire. Grâce à l'entente entre l'organisation et les CAVAC, des intervenants de ces organismes travaillent au sein des postes de la Sûreté, favorisant ainsi une prise en charge rapide des personnes victimes sur les plans psychosocial et judiciaire. Afin d'outiller ses policiers à mieux intervenir dans un contexte de violence conjugale, la Sûreté a développé, en 2019, une capsule d'information abordant des thématiques telles que les besoins des victimes, l'évaluation du risque d'homicide conjugal, la référence aux partenaires (CAVAC, SOS violence conjugale) ainsi que le suivi postintervention auprès de la victime.

PROPOS HAINEUX SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

La Sûreté assure une cybersurveillance constante du Web et des médias sociaux afin de détecter les propos haineux véhiculés et intervenir en amont de la commission potentielle d'actes violents. La Sûreté compte également une équipe spécialisée détenant une expertise en matière de radicalisation et de menace extrémiste. Cette équipe soutient et conseille les policiers pour l'ensemble du territoire québécois afin d'assurer la sécurité de la population et de l'État, et ainsi de prévenir les infractions criminelles motivées par la haine.

RECRUTEMENT POLICIER

En avril 2019, la Sûreté a mis en place une opération spéciale de recrutement visant l'embauche de 484 nouvelles recrues au cours de l'année financière 2019-2020 afin de pourvoir les postes de policiers apparaissant vacants de manière récurrente (chômage structurel) ou par des retraites anticipées. Plusieurs mesures ont été mises en place pour atteindre cet objectif, parmi lesquelles figurent l'augmentation considérable des activités d'attraction, la mise en place du programme d'entrées ciblées et celle du programme de recrutement pour les policiers conventionnels (candidats sans formation en techniques policières).

PARTIE 2

LES RÉSULTATS

2.1 PLAN STRATÉGIQUE

La Sûreté a réalisé un exercice de réflexion qui lui a permis de faire une analyse de son contexte externe et de dégager divers enjeux dont elle doit tenir compte dans la planification de ses services. Cet exercice l'a amenée à adopter un plan stratégique pour la période 2016-2020, lequel compte trois orientations, cinq axes et neuf objectifs lui permettant de poser des actions qui répondront aux deux enjeux ciblés, soit d'être une organisation de confiance centrée sur sa mission de sécurité publique et d'être une organisation performante.

CONTEXTE EXTERNE

Réseau routier

Bien que les collisions mortelles et celles avec blessés graves soient en régression, il n'en demeure pas moins que le comportement des usagers de la route continue à être une préoccupation importante. Parmi les enjeux de sécurité routière figurent les causes les plus fréquentes de collisions et les principaux facteurs aggravants des blessures. Il s'agit notamment de la vitesse, de la capacité de conduire affaiblie par l'alcool ou la drogue, du non-respect du port de la ceinture de sécurité et de la distraction au volant causée par l'utilisation de nouvelles technologies. La Sûreté dessert environ 75 %¹¹ du réseau routier de la province, en plus d'avoir compétence exclusive pour appliquer le *Code de la sécurité routière* sur les autoroutes¹². Au regard de ces responsabilités, elle a élaboré la Politique en matière de sécurité routière 2013-2020, puis le Plan d'action en sécurité routière 2016-2020, pour faire face à ces enjeux.

Réseau récréotouristique

Les activités récréotouristiques doivent pouvoir être pratiquées en toute sécurité tant par les Québécois que par les touristes. L'arrivée de nouveaux types de véhicules sur le marché ainsi que l'augmentation du nombre de véhicules récréotouristiques en circulation préoccupent la Sûreté. La circulation des véhicules hors route est en hausse depuis plusieurs années sur le territoire québécois. C'est plus de 33 500 km¹³ de sentiers qui sont réservés à la pratique de la motoneige, alors que les sentiers destinés aux véhicules tout-terrain s'étendent sur environ de 25 000 km¹⁴. En ce qui concerne l'activité nautique, la Sûreté est appelée à patrouiller sur 511 plans d'eau navigables, ce qui représente un défi au chapitre de la surveillance policière et de l'application des lois de compétence fédérale. Voilà pourquoi elle a élaboré le Plan d'action récréotouristique 2016-2020 en collaborant avec les partenaires des différents secteurs récréotouristiques.

L'évolution de la criminalité

Les menaces comme l'extrémisme violent, le terrorisme ou les nouveaux phénomènes tels que la radicalisation de certains jeunes ont amené le gouvernement du Québec à publier le Plan d'action gouvernemental 2015-2018 *La radicalisation au Québec : agir, prévenir, détecter et vivre ensemble*. De plus, la lutte contre le crime organisé reste pour la Sûreté une priorité.

Une présence de plus en plus visible

Plus que jamais, le rôle des policiers dépasse celui qui leur était traditionnellement attribué. Ils sont de plus en plus appelés à travailler en collaboration avec les élus et organismes, notamment en siégeant aux comités de sécurité publique et dans des groupes de travail concernant des thématiques particulières.

La visibilité des policiers est aussi accentuée par les moyens technologiques à disposition de la population. Par conséquent, cette dernière peut diffuser rapidement des interventions policières sur les médias sociaux.

L'optimisation des ressources

Dans les prochaines années, l'équilibre budgétaire et l'utilisation optimale des fonds publics resteront une priorité pour la Sûreté.

¹¹ Direction des ressources informationnelles (DRI), Statistiques territoriales, Sûreté du Québec, 15 mars 2017.

¹² *Code de la sécurité routière*, RLRQ c. C-24.2, art. 634.1, Gouvernement du Québec, 1993.

¹³ Nature-Action Québec, *Guide d'aménagement et d'entretien des sentiers de motoneige au Québec*, Belœil, juin 2011, p. 3.

¹⁴ Fédération québécoise des clubs quads, 21 avril 2015 et DRI, Statistiques territoriales, Sûreté du Québec, 15 mars 2017.

RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2016-2020

Orientation 1 : Répondre aux préoccupations citoyennes

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
1. Maintenir la confiance du public à l'égard de l'organisation	Indice de confiance des citoyens	Aucune cible annuelle prévue		26
	Taux de satisfaction global de la relation avec le policier-parrain par région	Aucune cible annuelle prévue		27
2. Renforcer la capacité opérationnelle de manière équitable en misant sur une gestion flexible des ressources	Taux d'avancement de la restructuration organisationnelle	Aucune cible annuelle prévue		27
	Indice de satisfaction des citoyens et des élus par région	Réaliser un sondage	Le sondage a été reporté Non atteinte	28
3. Optimiser nos stratégies d'intervention auprès des usagers du réseau routier et des plans d'eau du territoire desservi par la Sûreté et auprès des utilisateurs de véhicules hors route	Nombre de collisions mortelles et avec blessés graves impliquant un véhicule immatriculé pour circuler sur le réseau routier	Réduction par rapport à la moyenne des cinq dernières années	↓ 9,0 % Atteinte	29
	Nombre de collisions mortelles et avec blessés sur les plans d'eau	Réduction par rapport à la moyenne des cinq dernières années	↑ 3,4 % Non atteinte	30
	Nombre de collisions mortelles et avec blessés graves impliquant un véhicule hors route	Réduction par rapport à la moyenne des cinq dernières années	↑ 1,4 % Non atteinte	30
4. Maintenir un milieu de vie sécuritaire en prévenant la criminalité et en luttant contre celle-ci	Taux de soumission des rapports d'enquête au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) pour les types de crimes ciblés	Consolider les efforts en matière d'exploitation sexuelle des enfants sur Internet, de crime organisé et d'agression sexuelle	Efforts consolidés ↑ 26 % ESEI ↑ 33 % crime organisé ↑ 20 % agression sexuelle Atteinte	32
	Indice du sentiment de sécurité des citoyens dans leurs milieux de vie	Aucune cible annuelle prévue		33

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
5. Lutter contre la radicalisation, l'extrémisme violent et le terrorisme	Mise en œuvre des actions dont la Sûreté est responsable dans le Plan d'action gouvernemental 2015-2018 <i>La radicalisation au Québec : agir, prévenir, détecter et vivre ensemble</i>	Aucune cible annuelle prévue		33

Orientation 2 : Gérer les ressources de manière optimale

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
6. Miser sur le plein potentiel du personnel en instaurant une approche intégrée en matière de santé au travail	Nombre moyen de jours d'absence pour maladie (civil et policier)	Réduction de 10 % en 2019-2020 par rapport à l'année de référence 2015-2016	↓ 0,1 % civils ↓ 19,8 % policiers (↓ 14,9 % global) Atteinte	35
7. Contrôler l'évolution des coûts de fonctionnement	Coût moyen par policier pour les services de base	Mettre en place des mesures afin de minimiser l'évolution du coût des services policiers	Mesures mises en place Atteinte	36
	Coût moyen par policier pour les services spécialisés	Mettre en place des mesures afin de minimiser l'évolution du coût des services policiers	Mesures mises en place Atteinte	36

Orientation 3 : Moderniser les infrastructures et les actifs de mission

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
8. Implanter des solutions favorisant une mobilité accrue	Nombre de solutions déployées pour les activités de gendarmerie et d'enquête	Poursuite des actions pour déployer des activités de gendarmerie et d'enquête	Actions poursuivies Atteinte	37
9. Concentrer les ressources sur les services mission	Nombre de services de commodité partagés, conformément à l'architecture d'entreprise gouvernementale	Un service de commodité partagé	Service de commodité partiellement déployé Non atteinte	38

RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2019-2020 RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2016-2020

Enjeu 1 : Une organisation de confiance centrée sur sa mission de sécurité publique

La population et les élus doivent avoir pleine confiance en la Sûreté. Celle-ci doit demeurer à l'affût des préoccupations de ses clientèles afin de répondre à sa mission première, qui est de maintenir la paix et l'ordre et d'assurer la sécurité des personnes et de leurs biens. Pour répondre à cet enjeu, des actions en sécurité routière et récréotouristique sont menées. De plus, les efforts portent sur la lutte contre la criminalité, notamment contre la radicalisation, l'extrémisme violent et le terrorisme. Finalement, une nouvelle structure plus souple est mise en place afin de dégager des ressources policières directement affectées aux services de première ligne.

ORIENTATION 1 : RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS DES CITOYENS

OBJECTIF 1 : MAINTENIR LA CONFIANCE DU PUBLIC À L'ÉGARD DE L'ORGANISATION

Résultats stratégiques 2016-2020

Indicateurs	1.a Indice de confiance des citoyens	1.b Taux de satisfaction global de la relation avec le policier-parrain par région
Cibles	8,2/10	7,5/10 pour chacune des régions
Résultats	Les résultats du sondage effectué en 2018-2019 étaient de 7,5/10. Non atteinte¹⁵	Taux de satisfaction global de 7,8/10. Six régions sur huit ont dépassé la cible. Non atteinte¹⁶

Indicateur 1.a : Indice de confiance des citoyens

(mesure de départ : aucune cible-étalon établie)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Analyse et traitement des résultats des sondages 2016	Deux actions pour mieux faire connaître l'organisation	Réaliser un sondage et analyser les données	Aucune cible annuelle prévue
Résultats	Résultats traités et analysés Atteinte	Une action sur deux a été accomplie Non atteinte	Un sondage mesurant le sentiment de sécurité et la confiance des citoyens a été réalisé Atteinte	

¹⁵ Les résultats du sondage de 2018-2019 ne sont pas comparables à celui de 2016 puisque ces derniers font appel à une méthodologie différente.

¹⁶ Les directives du Conseil du trésor demandent, pour le présent exercice, de qualifier les cibles comme étant atteintes ou non atteintes. Afin de s'y conformer pour le présent rapport, la Sûreté a revu à la baisse certains résultats annuels et stratégiques précédents, définis alors comme étant partiellement atteints. Les rapports précédents, disponibles sur le site Internet de l'organisation, demeurent inchangés.

Indicateur 1.b : Taux de satisfaction global de la relation avec le policier-parrain par région

(mesure de départ : aucune cible-étalon établie)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Mise en place de deux actions visant à optimiser l'application du programme de parrainage	Mise en place de deux actions visant à optimiser l'application du programme de parrainage	Mise en place de deux actions visant à optimiser l'application du programme de parrainage	Aucune cible annuelle prévue
Résultats	Deux actions mises en place Atteinte	Les deux actions ont été partiellement mises en place Non atteinte	Une action a été partiellement mise en place et l'autre, entièrement mise en place Non atteinte	

OBJECTIF 2 : RENFORCER LA CAPACITÉ OPÉRATIONNELLE DE MANIÈRE ÉQUITABLE EN MISANT SUR UNE GESTION FLEXIBLE DES RESSOURCES

Résultats stratégiques 2016-2020

Indicateurs	2.a Taux d'avancement de la restructuration organisationnelle	2.b Indice de satisfaction des citoyens et des élus par région
Cibles	100 %	8/10 pour chacune des régions
Résultats	100 % Atteinte	Sondage 2019-2020 reporté Non atteinte

Indicateur 2.a : Taux d'avancement de la restructuration organisationnelle¹⁷

(mesure de départ : aucune cible-étalon établie)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Déploiement de deux projets terminés (gouvernance des postes MRC, gestion intégrée et coordination des enquêtes MRC)	Redéployer les effectifs visés par la restructuration	Aucune cible annuelle prévue	Aucune cible annuelle prévue
Résultats	Deux projets déployés Atteinte	Effectifs redéployés Atteinte		

¹⁷ Cet objectif répond à un des choix budgétaires du Plan annuel de gestion des dépenses du portefeuille Sécurité publique 2017-2018, soit celui d'optimiser la structure organisationnelle de la Sûreté du Québec.

Indicateur 2.b : Indice de satisfaction des citoyens et des élus par région

(mesure de départ : aucune cible-étalon établie)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Mise en place de deux solutions pour répondre aux besoins des citoyens et des élus	Mise en place de deux solutions pour répondre aux besoins des citoyens et des élus	Réaliser deux actions assurant le déploiement provincial du Centre de réponse aux citoyens ainsi que la satisfaction des clients	Réaliser un sondage
Résultats	Deux solutions mises en place Atteinte	Une des deux solutions a été mise en place Non atteinte	Deux actions réalisées Atteinte	Le sondage a été reporté Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le sondage sur la satisfaction des citoyens a été reporté à une date ultérieure à la fin de l'année financière 2019-2020. En effet, afin de se conformer aux nouvelles exigences concernant l'attribution d'un contrat de services, la Sûreté a dû réviser ses besoins et recommencer le processus, rallongeant ainsi l'exercice initial de neuf mois et, à la fin février 2020, un soumissionnaire a finalement été choisi.

Parallèlement, au cours de l'année 2019-2020, la Sûreté a effectué l'analyse des résultats du sondage de 2018-2019, réalisé auprès des maires, préfets, directeurs généraux et conseillers des municipalités desservies par l'organisation. Cette analyse a permis d'identifier deux éléments que les intervenants sondés aimeraient voir bonifiés, à savoir la visibilité et la présence policière, ainsi que la police de proximité.

Pour accroître la présence policière sur son territoire, la Sûreté augmentera les activités favorisant les échanges avec les citoyens par deux moyens principaux.

Le premier moyen consiste en des activités plus soutenues de rapprochement et de proximité qui se tiendront dans le contexte de patrouilles réalisées à pied et à vélo dans les régions urbaines ainsi que par le biais de patrouilles de visibilité dans les régions plus éloignées. L'objectif est de multiplier les interactions dans les secteurs d'intérêt ciblés par les élus municipaux : les zones scolaires, commerciales et résidentielles, de même que les autres lieux publics comme les parcs.

En guise de second moyen, la Sûreté planifie d'augmenter, au cours des prochaines années, sa présence et sa participation à des activités sportives, sociales, culturelles et de bienfaisance. Bien que l'organisation participe déjà, depuis plusieurs années, à de telles activités, une méthode de comptabilisation permettra de mieux suivre celles-ci afin qu'elle se fixe des cibles d'amélioration.

OBJECTIF 3 : OPTIMISER NOS STRATÉGIES D'INTERVENTION AUPRÈS DES USAGERS DU RÉSEAU ROUTIER ET DES PLANS D'EAU DU TERRITOIRE DESSERVI PAR LA SÛRETÉ ET AUPRÈS DES UTILISATEURS DE VÉHICULES HORS ROUTE¹⁸

Résultats stratégiques 2016-2020

Indicateurs	3.a Nombre de collisions mortelles et avec blessés graves impliquant un véhicule immatriculé pour circuler sur le réseau routier	3.b Nombre de collisions mortelles et avec blessés sur les plans d'eau	3.c Nombre de collisions mortelles et avec blessés graves impliquant un véhicule hors route
Cibles	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années (établie à 1 060,8 entre 2011-2012 et 2015-2016)	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années (établie à 16 entre 2011-2012 et 2015-2016)	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années (établie à 240,8 entre 2011-2012 et 2015-2016)
Résultats ¹⁹	↓ 19,8 % Atteinte	↓ 25,0 % Atteinte	↓ 5,7 % Atteinte

Indicateur 3.a : Nombre de collisions mortelles et avec blessés graves impliquant un véhicule immatriculé pour circuler sur le réseau routier

(mesure de départ : 1 060,8 entre 2011-2012 et 2015-2016)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années
Résultats	↓ 11,9 % Atteinte	↓ 0,4 % Atteinte	↓ 11,1 % Atteinte	↓ 9,0 % Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La Sûreté a mis en place des outils pour cibler les sites, les heures et les conditions accidentogènes ainsi que pour détecter les comportements à risque pouvant causer une collision. Le diagnostic obtenu guide la planification locale en matière d'éducation, de prévention, d'intervention et de communication. Il sert également d'assise à l'approche stratégique en résolution de problème.

En 2019-2020, le nombre de collisions mortelles a diminué de 5,0 % comparativement à la moyenne des cinq dernières années. Plus précisément, il y a eu 222 collisions mortelles, soit 11,6 de moins comparativement à la moyenne des cinq dernières années, qui est de 233,6.

Concernant les collisions avec blessés graves en 2019-2020, 629 d'entre elles sont survenues sur le réseau routier desservi par la Sûreté, représentant une diminution de 72,4 collisions (10,3 %) alors que la moyenne des cinq dernières années est établie à 701,4.

En somme, les 851 collisions mortelles et avec blessés graves impliquant un véhicule routier représentent, pour 2019-2020, une réduction annuelle de 9,0 % par rapport à la moyenne des cinq dernières années, qui est de 935.

¹⁸ Cet objectif répond à un des choix budgétaires du *Plan annuel de gestion des dépenses du portefeuille Sécurité publique 2017-2018*, soit celui de poursuivre, en partenariat, les actions découlant de la *Politique en sécurité routière 2013-2020*, dans l'objectif de maintenir à la baisse le nombre de collisions causant des lésions corporelles ou la mort.

¹⁹ Les résultats stratégiques sont calculés par rapport à la moyenne du nombre de collisions mortelles et avec blessés depuis l'année 2016-2017.

Indicateur 3.b : Nombre de collisions mortelles et avec blessés sur les plans d'eau

(mesure de départ : 16 entre 2011-2012 et 2015-2016)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années
Résultats	↓ 43,8 % Atteinte	↓ 38,4 % Atteinte	↑ 3,4 % Non atteinte	↑ 3,4 % Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Sur les plans d'eau, le nombre de collisions mortelles et avec blessés graves ou légers a augmenté de 3,4 %. Effectivement, en 2019-2020, il y a eu 12 collisions, alors que la moyenne des cinq dernières années est de 11,6. La Sûreté a effectué un total de 3 319 interventions nautiques sur les quais et les plans d'eau ainsi qu'aux abords de ces derniers. Ces interventions concernent notamment la non-conformité relative aux équipements obligatoires, les manœuvres dangereuses et les situations de capacité de conduire affaiblie.

La Sûreté a, par ailleurs, poursuivi l'optimisation de ses ressources humaines et matérielles en fonction des diagnostics récréotouristiques faits à l'échelle régionale.

Indicateur 3.c : Nombre de collisions mortelles et avec blessés graves impliquant un véhicule hors route

(mesure de départ : 240,8 entre 2011-2012 et 2015-2016)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années	Réduction annuelle par rapport à la moyenne des cinq dernières années
Résultats	↓ 15,3 % Atteinte	↓ 6,1 % Atteinte	↓ 6,4 Atteinte	↑ 1,4 % Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, les collisions mortelles et avec blessés graves impliquant un véhicule hors route ont été, elles aussi, légèrement à la hausse. Elles ont augmenté de 1,4 % pour atteindre 227 collisions, alors que la moyenne des cinq dernières années est établie à 223,8.

La Sûreté intervient tant sur les sentiers qu'aux croisements de ces derniers et des chemins publics ainsi qu'à tout autre endroit où la conduite hors route est pratiquée. De plus, elle étend désormais ses interventions de prévention aux points de vente ou de location de véhicules hors route. En 2019-2020, la Sûreté a effectué un total de 4 709 interventions auprès des utilisateurs de véhicules hors route. Les comportements qui y sont ciblés concernent, entre autres, la vitesse excessive, l'absence de casque, le non-respect de la signalisation et la capacité de conduire affaiblie.

OBJECTIF 4 : MAINTENIR UN MILIEU DE VIE SÉCURITAIRE EN PRÉVENANT LA CRIMINALITÉ ET EN LUTTANT CONTRE CELLE-CI

Résultats stratégiques 2016-2020

Indicateurs	4.a Taux de soumission des rapports d'enquête au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) pour les types de crimes ciblés	4.b Indice du sentiment de sécurité des citoyens dans leur milieu de vie
Cibles	Augmentation du taux pour la période 2016-2020	8,6 / 10
Résultats	↑ 6 % ²⁰ exploitation sexuelle des enfants sur Internet (ESEI) ↑ 23 % crime organisé ↑ 14 % agression sexuelle Atteinte	Indice de 8,8 / 10 Atteinte

²⁰ La méthode d'extraction des dossiers pour le calcul des taux de soumission a été revue en 2019-2020, afin de considérer tous les dossiers travaillés au cours de la période visée.

Indicateur 4.a : Taux de soumission des rapports d'enquête au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) pour les types de crimes ciblés²¹

(mesure de départ : taux de soumission de 2012-2016)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Consolidation de la Stratégie provinciale de la lutte contre l'exploitation des enfants sur Internet (mise en place en 2012)	Mettre en place la nouvelle Stratégie provinciale en matière de lutte contre le crime organisé	Optimiser les pratiques, les contrôles et la concertation des intervenants en matière d'agression sexuelle	Consolider les efforts en matière d'exploitation sexuelle des enfants sur Internet, de crime organisé et d'agression sexuelle
Résultats	Stratégie provinciale consolidée ↑ 3 %	Stratégie provinciale mise en place ↑ 11 %	Pratiques, contrôles et concertation des intervenants optimisés ↑ 6 %	Efforts consolidés ↑ 26 % ESEI ↑ 33 % crime organisé ↑ 20 % agression sexuelle
	Atteinte	Atteinte	Atteinte	Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La Sûreté, afin de contrer l'ESEI, a réalisé deux opérations de détection provinciales au cours de l'année 2019-2020. Ces deux opérations ont culminé par l'arrestation de 19 prédateurs répartis sur l'ensemble du territoire desservi par la Sûreté. Parallèlement, les efforts quotidiens de l'organisation dans la lutte contre l'ESEI ont porté fruit : le taux de soumission des rapports d'enquête au DPCP a atteint 68 % en 2019-2020. Il s'agit d'une augmentation notable de 26 % par rapport à la moyenne de 2012-2016²². La consolidation des efforts pour la période 2016-2020 a permis d'atteindre un taux de soumission moyen de 57 %, ce qui représente une hausse de 6 % par rapport à la période 2012-2016. Cette augmentation du taux de soumission des rapports d'enquête sur l'ESEI au DPCP est atteinte dans un contexte où les signalements de ces crimes auprès de la Sûreté se sont eux aussi accrus significativement, dépassant le millier en 2019-2020. En réponse à ce phénomène, le gouvernement du Québec a alloué à la Sûreté un financement de 11 M\$ sur une période de cinq ans afin qu'elle mette en place une équipe de coordination de la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet. Formée en 2020, cette équipe permet de traiter davantage de signalements d'ESEI et d'impliquer les différents corps de police municipaux afin de proposer une lutte panquébécoise contre ce phénomène criminel d'envergure.

En ce qui a trait aux efforts de lutte contre le trafic de stupéfiants aux niveaux régional et local, les 30 CSMRC de la Sûreté se sont mobilisés dans le cadre des dossiers de trafic, de possession en vue de trafic et de production de stupéfiants. Chaque CSMRC a soumis entre 6 et 46 dossiers au DPCP, pour une moyenne de 26 dossiers soumis par CSMRC.

Par ailleurs, la consolidation de la Stratégie provinciale de lutte contre le crime organisé a été reconduite. Cette dernière ainsi que les différentes opérations visant à maintenir une pression constante sur le crime organisé ont permis à la Sûreté d'augmenter son taux de soumission des rapports d'enquête au DPCP à 88 % en 2019-2020. Il s'agit d'une augmentation de 33 % par rapport à la moyenne 2012-2016. Pour la période 2017-2020, le taux de soumission moyen est de 81 %, équivalant à une hausse de 23 % par rapport à la période 2012-2016.

En matière d'agression sexuelle, un rappel des modalités relatives à la soumission des rapports d'enquête au DPCP a été effectué dans le cadre d'une conférence téléphonique regroupant l'ensemble des officiers responsables des unités d'enquête sur les crimes majeurs et des unités d'enquêtes MRC. Enfin, les efforts investis par la Sûreté dans ce domaine en matière de prévention, d'intervention et de communication se sont traduits dans un taux de soumission des rapports d'enquête au DPCP atteignant 83 % en 2019-2020. Il s'agit d'une augmentation de 20 % par rapport à la moyenne 2012-2016. Le taux de soumission moyen, pour la période 2018-2020, s'élève à 79 %, ce qui représente une hausse de 14 % par rapport à la période 2012-2016.

²¹ L'exploitation sexuelle des enfants fut le premier type de crime ciblé aux fins de cet indicateur et des actions dans ce domaine furent réalisées pour toute la durée du plan stratégique. Les résultats couvrent donc l'ensemble de la période 2016-2020. Les résultats pour les autres types de crimes ont été compilés à partir de l'année où ils ont été ciblés, soit en 2017 pour le crime organisé et en 2018 pour les agressions sexuelles.

²² Les résultats de tous les taux de soumission des rapports d'enquête au DPCP liés à cet objectif sont des taux de variation et non de simples augmentations ou diminutions. Par exemple, l'augmentation de 26 % pour le taux susnommé représente le pourcentage de variation entre le taux de 2012-2016 (54 %) et celui de 2019-2020 (68 %).

Indicateur 4.b : Indice du sentiment de sécurité des citoyens dans leur milieu de vie

(mesure de départ : 8,6/10 en 2012)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Développement des orientations en matière de prévention	Développement d'outils en matière de prévention	Déployer les orientations en matière de prévention	Aucune cible annuelle prévue
Résultats	Orientations en matière de prévention partiellement développés Non atteinte	Outils en matière de prévention partiellement développés Non atteinte	Orientations déployées Atteinte	

OBJECTIF 5 : LUTTER CONTRE LA RADICALISATION, L'EXTRÉMISME VIOLENT ET LE TERRORISME²³

Résultats stratégiques 2016-2020

Indicateurs	5.a Mise en œuvre des actions dont la Sûreté est responsable dans le Plan d'action gouvernemental 2015-2018 <i>La radicalisation au Québec : agir, prévenir, détecter et vivre ensemble</i>
Cibles	100 % des actions réalisées en 2018
Résultats	14 mesures mises en place ²⁴ Atteinte

Indicateur 5.a : Mise en œuvre des actions dont la Sûreté est responsable dans le Plan d'action gouvernemental 2015-2018 *La radicalisation au Québec : agir, prévenir, détecter et vivre ensemble*

(mesure de départ : 14 mesures en 2016-2017)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Poursuivre les actions pour lesquelles la Sûreté s'est engagée dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2015-2018	Poursuivre les actions pour lesquelles la Sûreté s'est engagée dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2015-2018	Poursuivre les actions pour lesquelles la Sûreté s'est engagée dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2015-2018	Aucune cible annuelle prévue
Résultats	Actions poursuivies Atteinte	Actions poursuivies Atteinte	Actions réalisées Atteinte	

²³ Cet objectif répond à un des choix budgétaires du *Plan annuel de gestion des dépenses du portefeuille Sécurité publique 2017-2018*, soit celui de participer aux efforts de prévention et de lutte contre la radicalisation.

²⁴ Toutes les mesures ont été mises en œuvre et certaines font l'objet d'activités en continu. Des travaux se poursuivent notamment pour la mise à jour d'un guide de pratiques exemplaires visant à favoriser le rapprochement des policières et policiers avec les communautés culturelles.

Enjeu 2 : Une organisation de confiance centrée sur sa mission de sécurité publique

À l'instar des ministères et organismes gouvernementaux, la Sûreté agit de façon à ce que chaque investissement ait un effet réel sur sa mission première, que ce soit par la réduction de ses dépenses, l'amélioration de la santé au travail de ses employés ou le renouvellement de ses ressources matérielles et informationnelles. Ainsi, une meilleure gestion des ressources permet à l'organisation d'être plus efficiente et plus performante.

ORIENTATION 2 : GÉRER LES RESSOURCES DE MANIÈRE OPTIMALE

OBJECTIF 6 : MISER SUR LE PLEIN POTENTIEL DU PERSONNEL EN INSTAURANT UNE APPROCHE INTÉGRÉE EN MATIÈRE DE SANTÉ AU TRAVAIL²⁵

Résultats stratégiques 2016-2020

Indicateurs	6.a Nombre moyen de jours d'absence pour maladie (civil et policier)		
Cibles	Réduction de 5 % en 2017-2018 et de 10 % en 2019-2020 par rapport à l'année de référence 2015-2016		
Résultats	↓ 0,1 % civils	↓ 19,8 % policiers	(↓ 14,9 % global)
	Atteinte		

²⁵ Cet objectif répond au choix budgétaire du *Plan annuel de gestion des dépenses du portefeuille Sécurité publique 2017-2018*.

Indicateur 6.a : Nombre moyen de jours d'absence pour maladie (civil et policier)

(Mesure de départ : 15,07 jours/année pour les civils et 17,00 jours/année pour les policiers en 2015-2016)

	2016-2017		2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Mise en place de 25 % de la nouvelle approche intégrée en matière de santé au travail	Diminution de 1 % du nombre de jours d'absence maladie	Diminution de 5 % du nombre de jours d'absence maladie	Diminution de 5 % du nombre de jours d'absence maladie	Réduction de 10 % par rapport à l'année de référence 2015-2016
Résultats²⁶	25 % de la nouvelle approche mise en place	↑ 6,6 % civils ²⁷ ↑ 12,9 % policiers	↑ 0,7 % civils ↑ 7,6 % policiers	↑ 9,3 % civils ↓ 23,5 % policiers (↓ 15,1 % global)	↓ 0,1 % civils ↓ 19,8 % policiers (↓ 14,9 % global)
	Atteinte	Non atteinte	Non atteinte	Atteinte	Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Pendant l'année 2019-2020, la Sûreté a poursuivi l'implantation de l'approche intégrée en matière de santé au travail commencée en 2016-2017. D'abord, les activités de la cellule d'intervention en absentéisme, mise en place en 2017, ont été prises en charge par une structure permanente constituée de répondants répartis sur tout le territoire. Cette nouvelle structure permet une gestion rapprochée des ressources humaines et favorise le retour au travail. Les travaux du sous-comité paritaire et conjoint se sont poursuivis afin d'optimiser les procédures relatives à la gestion de l'absentéisme des policiers en conformité avec l'annexe C du contrat de travail entre le gouvernement du Québec et l'Association des policières et policiers provinciaux du Québec.

La mise en application de nouvelles mesures en matière de gestion de l'absentéisme, telles que la création de la centrale d'assurance invalidité, permet d'assurer des communications plus fréquentes avec tous les employés en absence pour maladie et avec leurs gestionnaires. La diffusion, d'une part, du programme renouvelé en matière de retour au travail et, d'autre part, de la nouvelle politique en matière d'incivilité, de conflit et de harcèlement en milieu de travail s'est poursuivie auprès des gestionnaires d'unité. La sensibilisation et la promotion de la prévention au travail sont réalisées par la diffusion de fiches de prévention et d'information sur divers sujets en matière de santé au travail.

Pour ce qui est de la réduction du nombre moyen de jours d'absence pour maladie par employé, la cible annuelle de 10 % prévue au plan d'action organisationnel stratégique a été atteinte puisqu'elle est passée de 16,49 jours totaux pour les civils et policiers en 2015-2016 à 14,04 jours en 2019-2020, ce qui correspond à une réduction de 14,9 %.

La diminution du nombre de jours d'absence chez les policiers est le fruit d'une meilleure concertation entre les acteurs impliqués (gestionnaires, employés, conseillers en invalidité et conseillers en gestion des ressources humaines), des efforts consentis dans les dernières années par l'organisation en matière de gestion de l'absentéisme, d'une meilleure prise en charge dès le départ en absence pour maladie ainsi que de la possibilité prévue au contrat de travail de permettre l'assignation temporaire des policiers à des tâches administratives.

²⁶ Durant la conception du rapport de cette année, il a été remarqué que la méthode de calcul et l'interprétation des données sur le nombre global de jours d'absence pour maladie chez les civils et policiers, utilisées dans le cadre du rapport de l'année 2018-2019, ne reflétaient pas la réalité. Les corrections ont été apportées aux résultats de 2018-2019 ainsi qu'à ceux de 2019-2020 afin de présenter des données plus représentatives de la réalité.

²⁷ En 2016-2017, le calcul du pourcentage concernant l'absentéisme chez les employés civils était 6,6 % et non 0,7 %. Cette anomalie a été découverte en 2017-2018.

I OBJECTIF 7 : CONTRÔLER L'ÉVOLUTION DES COÛTS DE FONCTIONNEMENT

Résultats stratégiques 2016-2020

Indicateurs	7.a Coût moyen par policier pour les services de base	7.b Coût moyen par policier pour les services spécialisés
Cibles	Augmentation du coût moyen maintenue au taux global de l'inflation pour 2016-2020 ²⁸	Augmentation du coût moyen maintenue au taux global de l'inflation pour 2016-2020 ²⁹
Résultats	190 023 \$ ³⁰ Non atteinte	229 424 \$ ³¹ Non atteinte

Indicateur 7.a : Coût moyen par policier pour les services de base

(mesure de départ : 165 110 \$ en 2016)

Les cibles et actions annuelles de l'indicateur 7.a sont les mêmes que les cibles et actions annuelles de l'indicateur 7.b.

Indicateur 7.b : Coût moyen par policier pour les services spécialisés

(mesure de départ : 193 182 \$ en 2016)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Réalisation de quatre actions contribuant à sensibiliser les unités sur le coût des services policiers	Réalisation de trois actions contribuant à sensibiliser les unités sur le coût des services policiers	Mettre en place des mesures afin de suivre l'évolution du coût des services policiers	Mettre en place des mesures afin de minimiser l'évolution du coût des services policiers
Résultats	Quatre actions réalisées Atteinte	Deux actions sur trois ont été réalisées Non atteinte	Mesures partiellement mises en place Non atteinte	Mesures mises en place Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Poursuivre les travaux du comité permanent sur le coût des services policiers

Composé de représentants des trois grandes fonctions de la Sûreté, le comité a pour mandat de faire état et de sensibiliser les membres de tout élément financier ou budgétaire pertinent, de proposer différents outils ou de bonifier ceux existants afin de permettre une meilleure gestion financière à chaque niveau de gestion, de travailler sur des mandats ad hoc concernant les coûts des services policiers de la Sûreté et d'étudier les possibilités afin de les réduire.

Comme il était convenu au cours de l'exercice financier 2018-2019, le comité a, en 2019-2020, tenu trois rencontres statutaires durant lesquelles les résultats trimestriels étaient présentés et analysés. Ces rencontres étaient aussi l'occasion d'apporter des ajustements aux orientations budgétaires prises en début d'année et de dégager des pistes d'optimisation pour la diminution des dépenses d'opération de la Sûreté.

²⁸ La moyenne du taux global de l'inflation pour la période 2016-2020 est de 2,10 %.

²⁹ La moyenne du taux global de l'inflation pour la période 2016-2020 est de 2,10 %.

³⁰ La moyenne de l'écart du coût moyen par policier pour les services de base pour la période 2016-2020 par rapport à celui établi en 2016 est de 5,12 %.

³¹ La moyenne de l'écart du coût moyen par policier pour les services spécialisés pour la période 2016-2020 par rapport à celui établi en 2016 est de 5,37 %.

Concertation de l'État-major élargi sur le coût des services policiers

En complémentarité aux travaux du comité permanent, l'État-major élargi de la Sûreté s'est réuni à quelques reprises pour s'attaquer à l'enjeu des coûts des services policiers. Les réflexions et les décisions à l'issue de ces rencontres ont permis notamment de bonifier le modèle de décision de l'État-major ainsi que de proposer et d'appliquer de nouvelles mesures en matière de contrôle budgétaire.

ORIENTATION 3 : MODERNISER LES INFRASTRUCTURES ET LES ACTIFS DE MISSION

OBJECTIF 8 : IMPLANTER DES SOLUTIONS FAVORISANT UNE MOBILITÉ ACCRUE

Résultats stratégiques 2016-2020

Indicateurs	8.a Nombre de solutions déployées pour les activités de gendarmerie et d'enquête
Cibles	2 solutions en 2017-2018 et 2 en 2019-2020
Résultats	Deux solutions déployées en 2017-2018 Trois solutions déployées en 2019-2020 Atteinte

Indicateur 8.a : Nombre de solutions déployées pour les activités de gendarmerie et d'enquête

(mesure de départ : aucune cible-étalon établie)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Réalisation de quatre actions préalables au déploiement des solutions favorisant une mobilité accrue	Déployer deux outils favorisant une mobilité accrue	Amorcer des actions pour la mise en place de solutions déployées en 2019-2020	Poursuite des actions pour déployer des activités de gendarmerie et d'enquête
Résultats	Deux actions sur quatre réalisées Non atteinte	Deux outils déployés Atteinte	Actions amorcées Atteinte	Actions poursuivies Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les actions amorcées par la Sûreté durant l'année 2018-2019 se sont poursuivies durant l'année 2019-2020. Leur accomplissement a permis la mise en oeuvre de trois solutions pour soutenir les activités de gendarmerie et d'enquête.

La première solution est le remplacement des ordinateurs véhiculaires par des tablettes tactiles. La deuxième est le déploiement d'ordinateurs portables auprès des enquêteurs et des spécialistes en enquêtes criminelles, leur permettant ainsi une connexion à distance au réseau de la Sûreté. Enfin, la troisième est la création d'une version numérique du formulaire utilisé pour la collecte de renseignements criminels afin d'optimiser ce processus essentiel du travail policier.

I OBJECTIF 9 : CONCENTRER LES RESSOURCES SUR LES SERVICES MISSION

Résultats stratégiques 2016-2020

Indicateurs	9.a Nombre de services de commodité partagés, conformément à l'architecture d'entreprise gouvernementale
Cibles	1 service en 2017-2018 et 1 en 2019-2020
Résultats	Service concédé déployé partiellement en 2017-2018 Service concédé déployé partiellement en 2019-2020 Non atteinte

Indicateur 9.a : Nombre de services de commodité partagés, conformément à l'architecture d'entreprise gouvernementale

(mesure de départ : aucune cible-étalon établie)

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Cibles	Finalisation des ententes avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour deux services de commodité	Concéder des services de commodité	Concéder des services de commodité	Un service de commodité partagé
Résultats	Ententes finalisées Atteinte	Service partiellement concédé Non atteinte	Service partiellement concédé Non atteinte	Service de commodité partiellement déployé Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La migration des services mobiles et l'intégration du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) vers le CSPQ répondent à l'orientation de moderniser les infrastructures et les actifs.

La migration de la desserte policière est actuellement suspendue en raison de problèmes techniques du réseau RENIR. Conséquemment, le CSPQ doit procéder à l'acquisition de solutions qui permettront la résolution de problématiques rencontrées par la Sûreté. Des discussions ont actuellement lieu pour étudier les scénarios possibles d'une reprise progressive du déploiement de RENIR. La sécurité de la population et des policiers étant prioritaire, la Sûreté s'assure que les solutions identifiées répondent de façon optimale à ses besoins et ses exigences.

2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La *Déclaration de services aux citoyens* (DSC) vise à améliorer les services et à placer les citoyens au cœur des préoccupations de l'administration gouvernementale. Elle présente la vision de l'organisation, sa mission, ses valeurs, ses services et ses engagements à l'égard des citoyens.

Services offerts

Une des façons d'avoir accès aux services de la Sûreté est de communiquer avec un des 11 CGA au Québec. Le personnel est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour répondre à toutes les demandes urgentes (911, 310-4141 ou *4141).

Pour les demandes non urgentes, il est possible d'appeler ou de se rendre en personne dans un des bureaux régionaux, ouverts du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30 (liste disponible sur le site Web de la Sûreté et dans la DSC). Pour les personnes qui préfèrent utiliser Internet, des formulaires sont disponibles sur le site de l'organisation (demande de renseignements, commentaire et suggestion, signalement d'un crime, signalement de fraude ou pornographie juvénile, plainte, requête médiatique).

À titre d'information, voici le nombre d'appels reçus annuellement dans les CGA et le nombre de mises à jour du site Web de la Sûreté :

Tableau 1 Évolution du nombre de demandes d'assistance policière

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Demandes d'assistance policière traitées par l'intermédiaire des cartes d'appel	640 536	646 057	631 056
Variation par rapport à l'année précédente (%)	-1 %	2 %	5 %

Tableau 2 Évolution du nombre de mises à jour du site Web

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Mises à jour (ajouts, retraits ou modifications de textes ou d'images)³²	481	543	621
Variation par rapport à l'année précédente (%)	-11 % ³³	-13 %	3 %

³² Sont comptabilisées uniquement les demandes de mises à jour faites à l'interne par écrit.

³³ La diminution du nombre de mises à jour du site Internet est entre autres tributaire de l'utilisation accrue par la Sûreté des médias sociaux comme outil de communication avec le citoyen.

Tableau 3 Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Intervenir à la suite de la prise d'un appel par un CGA dans les délais requis.	Délai moyen d'assignation des appels qui nécessitent une intervention policière de priorité 1 ³⁴	Assignation à un policier dans un délai inférieur à 30 minutes.	Délai moyen de 8 minutes, 59 secondes ^{35,36} .	Délai moyen de 8 minutes, 47 secondes.	Délai moyen de 9 minutes, 9 secondes.
Accuser réception de l'ensemble des plaintes et des commentaires reçus en ligne, par l'entremise de notre site Internet.	Pourcentage des plaintes et des commentaires ayant obtenu un accusé de réception	100 %	Chaque plainte ou commentaire reçu en ligne, par l'entremise de notre site Internet, a obtenu un accusé de réception. (100 %)	Chaque plainte ou commentaire reçu en ligne, par l'entremise de notre site Internet, a obtenu un accusé de réception. (100 %)	Chaque plainte ou commentaire reçu en ligne, par l'entremise de notre site Internet, a obtenu un accusé de réception. (100 %)
Répondre aux demandes de renseignements, aux commentaires, aux suggestions et aux plaintes reçus sur nos plateformes de médias sociaux et sur notre site Internet	Délais, en nombre d'heures, avant qu'une réponse soit envoyée	48 heures	99,4 % des demandes ont obtenu une réponse dans un délai de 48 heures ouvrables	La grande majorité des demandes ont obtenu une réponse dans un délai de 48 heures ouvrables	100 % de taux de réponse dans un délai de deux heures pour Facebook et réponse dans un délai de 24 heures pour Twitter
Assurer, entre 7 h et 22 h, un suivi auprès des citoyens, pour les cas visés (personne ou véhicule suspect, véhicule abandonné, paix et bon ordre)	Pourcentage des suivis réalisés	80 %	84,8 % ³⁷	86,7 %	86,3 %

³⁴ Le code de priorité associé à l'appel de service est défini en fonction de la nature de l'événement et de l'analyse des circonstances qui l'entourent. Une intervention de priorité 1 représente un événement nécessitant l'assignation immédiate ou à l'intérieur de 30 minutes d'un policier. Les événements de priorités 2 et 3, pour leur part, nécessitent l'assignation sur rendez-vous, avec ou sans déplacement.

³⁵ Les données pour les priorités 1 représentent les événements traités dans les CGA disposant de la nouvelle technologie du Système intégré de radiocommunications policières (SIRP). La migration vers le SIRP ayant été complétée dans l'ensemble des CGA en 2018, le délai de 8 minutes et 59 secondes représente la moyenne de 100 % des événements provinciaux pour l'année financière 2019-2020.

³⁶ Une nouvelle méthode de calcul, plus représentative de la réalité des suivis, a été utilisée pour les résultats présentés dans le présent rapport, ce qui explique également que les résultats des années précédentes diffèrent légèrement de ceux présentés dans les rapports annuels de gestion 2018-2019 et 2017-2018.

³⁷ Une nouvelle méthode de calcul, plus représentative de la réalité des suivis, a été utilisée pour les résultats présentés dans le présent rapport, ce qui explique également que les résultats des années précédentes diffèrent légèrement de ceux présentés dans les rapports annuels de gestion 2018-2019 et 2017-2018.

Mesure de la satisfaction de la clientèle

En plus de rendre publics ses engagements envers les citoyens, la Sûreté souscrit à un processus d'amélioration continue. En effet, il existe un processus formel pour évaluer la satisfaction des citoyens qui ont contacté l'organisation ou qui ont été interpellés par celle-ci.

Pour ce faire, la Sûreté a eu recours à une firme privée de sondages pour mesurer la satisfaction de la clientèle ainsi que son niveau de confiance envers l'organisation. Les résultats portant sur le niveau de confiance ont été présentés dans le *Rapport annuel de gestion de 2018-2019*. Un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle est à venir.

Favoriser l'action bénévole des employés

C'est par des actions bénévoles que certains des employés de la Sûreté témoignent de leur engagement auprès du citoyen, une des quatre valeurs fondamentales de l'organisation. Le bénévolat est un geste gratuit (sans rémunération), posé volontairement et libre de contrainte ou d'obligation, qui est encouragé par la Sûreté puisqu'il favorise le rapprochement communautaire et renforce ainsi l'accomplissement de sa mission. À titre d'exemples, il est possible de relever les activités suivantes :

Transport d'organes à la Sûreté du Québec

La Sûreté participe au Programme des transports d'organes avec l'Association canadienne des dons d'organes et de tissus et Transplant Québec depuis juin 1995.

Pour ce faire, la Sûreté dispose de quatre véhicules dédiés spécifiquement aux activités de transport d'organes et d'équipes médicales répartis stratégiquement sur le territoire québécois. Le Programme des transports d'organes au sein de la Sûreté est administré par un coordonnateur provincial, lequel est appuyé par un coordonnateur régional dans chacune des quatre équipes de bénévoles.

Pendant l'année civile 2019, 217 policiers bénévoles ont effectué 194 transports sur une distance de plus de 45 729 km, ce qui implique plus de 929 heures de bénévolat.

Équipe équestre

L'équipe équestre, composée de cavaliers et d'accompagnateurs issus du personnel policier et civil, se déploie sur l'ensemble du territoire du Québec. Les interventions de cette équipe s'inscrivent dans la mission première de l'organisation, et la présence animale favorise un rapprochement avec les citoyens, notamment avec les clientèles plus vulnérables.

Ce rapprochement est à son meilleur lors d'activités communautaires, comme les événements qui s'inscrivent dans la philosophie du « donner au suivant » (philanthropique comme le Camp Papillon ou Rêves d'enfants) ainsi que les événements culturels, sociaux et familiaux. Outre le volet philanthropique, des missions sont aussi bénévoles et ont lieu dans les MRC, lors d'événements sociocommunautaires organisés par les villes et les villages ou par un organisme à but non lucratif.

En 2019-2020, près de 1 561 heures de bénévolat ont été effectuées par l'équipe équestre, dont 509 heures effectuées par des policiers et officiers bénévoles, et 326 heures effectuées par des employés civils de la Sûreté.

Corvée au Camp Papillon

Le samedi 25 mai 2019 marquait la 34^e édition de la corvée au Camp Papillon. Situé à Saint-Alphonse-Rodriguez, il s'agit d'un des plus importants camps adaptés pour les enfants handicapés en Amérique du Nord. Au cours de la journée de la corvée, les employés de la Sûreté, leurs amis et les membres de leur famille collaborent avec les bénévoles d'Hydro-Québec et ceux de la Société de transport de Montréal pour aménager le camp avant l'arrivée des jeunes.

PARTIE 3

LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2020, la Sûreté comptait 7 903 employés policiers et civils, répartis dans ses quatre districts et son Grand quartier général. La distribution des postes dans les régions est déterminée en fonction des critères suivants : la population, la superficie du territoire, la charge de travail et les particularités régionales. À ce sujet, se référer à la section 1.6 « Profil des régions au 31 mars 2020 ».

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Tableau 4 Répartition de l'effectif en place³⁸, policier et civil, selon la catégorie d'emplois³⁹

Catégorie d'emplois	2019-2020	2018-2019	Écart
Directeur général et directeur général adjoint	6	4	2
Inspecteur-chef	14	17	-3
Inspecteur	24	23	1
Capitaine	75	72	3
Lieutenant	203	195	8
Sergent	1 988	1 916	72
Agent, agent sur appel et horaire variable	3 387	3 302	85
TOTAL PARTIEL personnel POLICIER	5 697	5 529	168
Cadre supérieur et intermédiaire	61	52	9
Professionnel	515	497	18
Personnel de bureau, personnel technique et ouvrier	1 630	1 735	-105
TOTAL PARTIEL personnel CIVIL	2 206	2 284	-78
TOTAL GÉNÉRAL	7 903	7 813	90

L'augmentation du nombre de policiers pour l'année 2019-2020 est tributaire de la volonté organisationnelle d'atteindre le plein emploi policier. Concernant la baisse de l'effectif civil, elle s'explique, d'une part, par la diminution du nombre d'occasionnels à la suite de la mise en place de différentes mesures répondant aux exigences du Conseil du trésor sur la consommation des heures rémunérées⁴⁰ et, d'autre part, par la hausse de départs durant l'année 2019-2020.

³⁸ L'effectif en place comprend tout employé, régulier ou occasionnel, ayant un lien d'emploi et dont le statut d'affectation peut être l'un des suivants : actif, préretraite, congé de maternité, congé sans salaire, congé avec salaire, assurance salaire, accident de travail ou retrait préventif.

³⁹ La catégorie d'emplois est celle du poste occupé par l'employé au 31 mars.

⁴⁰ La cible de l'effectif est autorisée par décisions officielles du Conseil du trésor. Cette cible est globale et concerne aussi bien l'effectif policier que l'effectif civil. Pour l'année 2019-2020, le Conseil du trésor demandait une coupure équivalant à 120 000 heures rémunérées. Toutefois, dans certaines situations jugées prioritaires, la Sûreté a pu embaucher du personnel civil grâce à la vacance de postes policiers autorisés.

Tableau 5 Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2020 par grande fonction⁴¹

Secteur d'activité	2019-2020	2018-2019	Écart
Direction générale	360	348	12
Grande fonction des enquêtes criminelles	2 042	2 015	27
Grande fonction de l'administration	731	694	37
Grande fonction de la surveillance du territoire	4 770	4 756	14
Total⁴²	7 903	7 813	90

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Tableau 6 Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité⁴³

Champ d'activité	2019-2020	2018-2019
Favoriser le perfectionnement des compétences	5 380 084 \$	6 000 434 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	436 024 \$	362 244 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	172 744 \$	262 132 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	1 097 555 \$	632 655 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	2 335 \$	14 897 \$
Total	7 088 741 \$	7 272 362 \$

L'augmentation du montant consacré au développement des gestionnaires s'explique par l'effort soutenu de développement du premier niveau de gestion identifié comme prioritaire, puisqu'un nombre significatif d'employés arrivent dans ce type de poste sans formation en gestion. La formation de base en gestion, qui était déjà offerte aux superviseurs de relève (patrouille), a été élargie aux chefs d'équipe en enquête et aux sergents responsables d'équipe de la Direction des services spécialisés en enquête. De plus, un programme de développement continu des gestionnaires a été déployé en 2019-2020 : 14 ateliers thématiques de développement des compétences ont effectivement été offerts aux officiers, cadres et sergents gestionnaires selon un principe d'inscription volontaire. Ces ateliers se sont déroulés au printemps et à l'automne 2019 et étaient offerts dans les différentes régions desservies par la Sûreté. Par ailleurs, des groupes de co-développement, selon l'approche CoachingOurselves d'Henry Minzberg, ont été offerts aux officiers et aux cadres. Au total, quatre groupes, composés d'une dizaine de gestionnaires, ont eu entre deux et quatre rencontres tout au long de l'année.

L'augmentation des dépenses pour les programmes d'intégration du personnel et le cheminement de carrière s'explique par une hausse très importante du nombre de recrues embauchées, soit un total de 389 recrues pour l'année 2019-2020 par rapport à 277 en 2018-2019.

Globalement, les mesures de contrôle des dépenses mises en place ont permis à l'organisation de diminuer légèrement ses dépenses de formation et de perfectionnement en 2019-2020 comparativement à l'année financière précédente. Cette diminution a été possible, et ce, malgré une augmentation de 19 % de ce que représentent les coûts d'un jour de formation pour une personne (augmentation due principalement au nouveau Contrat de travail des policiers).

⁴¹ Effectif en poste au 31 mars : nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires.

⁴² Ce tableau ne présente pas le niveau d'effectifs, ni la consommation des heures rémunérées transposées en équivalents temps complet (ETC) en lien avec la cible du niveau d'effectifs établie par décisions officielles du Conseil du trésor.

⁴³ À l'instar des autres années du Plan stratégique 2016-2020, les données relatives à la formation présentées dans les tableaux le sont par année financière. À partir de l'année prochaine, elles seront présentées par année civile.

Tableau 7 Évolution des dépenses en formation⁴⁴

Répartition des dépenses en formation	2019-2020	2018-2019
Proportion de la masse salariale (%) ⁴⁵	1,7 %	1,7 %
Personnel civil		
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,7 jours	2 jours
Personnel policier		
Nombre moyen de jours de formation par personne	4,3 jours	5,7 jours
Dépenses totales de formation par personne (civil et policier)		
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,5 jours	4,6 jours
Somme allouée par personne ⁴⁶	271,35 \$	227,46 \$

En 2019-2020, la somme allouée par personne a atteint 271,35 \$ alors qu'elle était de 227,46 \$ en 2018-2019. Une hausse similaire est observée en ce qui concerne les dépenses par jour de formation, qui ont atteint 246,29 \$ cette année, alors qu'elles s'établissaient à 196,05 \$ en 2018-2019. Ces augmentations s'expliquent par le fait qu'en 2019-2020, une proportion élevée des jours de formation était dédiée à des formations spécialisées, comme *Maintien et rétablissement de l'ordre*, *Programme de formation initiale en enquête* et *Agents évaluateurs en reconnaissance de drogues*. Entre contre-partie, l'année 2018-2019 était caractérisée par les nombreux jours dédiés à la formation entourant la légalisation du cannabis, formation principalement disponible en ligne et sans coût pour la Sûreté.

Quant à la diminution du nombre de jours de formation par personne, cette dernière est tributaire de la mise en place des mesures de contrôle des dépenses, qui ont eu pour effet de limiter les approbations des demandes de formation. La formation offerte en prévision de la légalisation du cannabis à des fins récréatives avait également généré plusieurs journées de formation en 2018-2019.

Tableau 8 Jours de formation selon les catégories d'emplois⁴⁷

Catégorie d'emplois	2019-2020	2018-2019
Personnel civil		
Cadre	164,8	181,4
Professionnel	336,5	846,7
Fonctionnaire	3 518,7	3 877,4
Personnel policier		
Officier	1 054,6	1 380,1
Sous-officier et agent	23 707,9	30 809

Encore une fois, l'application des mesures de contrôle des dépenses a entraîné la diminution du nombre total de jours de formation en 2019-2020. Le budget alloué a été recentré sur les formations qui ne pouvaient être reportées ou annulées. Conséquemment, 28 783 jours de formation ont été dispensés en 2019-2020 alors qu'en 2018-2019, 37 095 jours avaient été offerts. Il faut mentionner que la formation liée à la légalisation du cannabis à des fins récréatives avait alors occasionné une augmentation significative des journées de formation, particulièrement pour le personnel policier dans la catégorie des sous-officiers et agents.

⁴⁴ La proportion de masse salariale (%) inclut la contribution à l'École nationale de police du Québec. Toutefois, la somme allouée l'exclut.

⁴⁵ Est exclu de la masse salariale totale le salaire des employés de la Sûreté prêtés à une autre organisation et ceux de l'externe prêtés à la Sûreté. Les dépenses de formation de ces derniers sont incluses dans les montants de formation, les systèmes ne permettant pas d'obtenir les détails des dépenses par employés.

⁴⁶ Cette dépense est basée sur le nombre de participations à une activité de formation et non pas par personne.

⁴⁷ Un jour est calculé sur une durée de huit heures.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Tableau 9 Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Taux de départ volontaire	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Personnel civil (%)	12,2 %	9,3 %	8,7 %
Personnel policier (%)	4,0 %	3,8 %	4,0 %

L'indicateur du taux de roulement du personnel régulier représente l'ensemble des personnes ayant volontairement quitté l'organisation durant la période de référence à la suite d'une retraite, d'une démission ou d'une mutation. Les taux ont été calculés en fonction d'une moyenne annuelle d'effectifs réguliers en place, soit le nombre d'employés (civils : 1 785; policiers : 5 628) à la fermeture de chaque paie visée divisé par le nombre total de paies concernées (26).

Si le taux de départ volontaire du personnel policier est stable depuis quelques années, celui du personnel civil a augmenté pour l'année 2019-2020. Cette augmentation est principalement attribuable à la hausse des départs en mutation et des démissions (146 en 2019-2020 et 91 en 2018-2019), représentant une hausse de 60 %.

TAUX D'EMPLOYÉS AYANT REÇU DES ATTENTES ET TAUX D'EMPLOYÉS DONT LA PERFORMANCE A ÉTÉ ÉVALUÉE

Tableau 10 Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes (%)	S.O.
Taux d'employés dont la performance a été évaluée (%)	S.O.

L'évaluation de rendement des employés de la Sûreté relève de chaque responsable d'unité. Les informations relatives à cette activité ne sont ni enregistrées ni recueillies par la Direction des ressources humaines, qui devait solliciter tous les gestionnaires afin de recueillir ces informations.

Or, la situation extraordinaire de la pandémie de COVID-19 a forcé la mobilisation de nombreux gestionnaires afin que la Sûreté appuie le gouvernement du Québec dans l'application des mesures de sécurité. L'organisation a donc pris la décision, pour le rapport de cette année, de se concentrer sur sa mission première jusqu'à ce que soit annoncé un retour à la normale, initialement prévue à la fin du mois d'avril. Considérant que les mesures sanitaires du Gouvernement ont été prolongées, la Sûreté a maintenu ses opérations de sécurité, quitte à ne pas pouvoir rendre de comptes sur cet aspect.

L'évaluation du rendement figure parmi les objectifs stratégiques de l'organisation. Les travaux effectués par la Sûreté incluront le processus d'appréciation de la contribution individuelle à l'organisation notamment par la création d'un outil d'aide à la tâche pour les gestionnaires. L'objectif est d'assurer la satisfaction des besoins de développement des employés, leur motivation au travail et leur contribution à leur développement professionnel.

3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

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

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

- les dépenses et les investissements de la Sûreté (excluant le Fonds des services de police (FSP) et le Compte à fin déterminée (CFD) pour le contrôle des armes à feu);
- les revenus, les dépenses et les investissements du FSP;
- les revenus et les dépenses se rapportant au contrôle des armes à feu et faisant l'objet d'un CFD;
- le sommaire du niveau des dépenses et des investissements de la Sûreté incluant le FSP et le CFD.

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS DE LA SÛRETÉ (EXCLUANT LE FSP ET LE CFD)

Cette partie du budget, qui correspond aux crédits alloués à la Sûreté par le ministère de la Sécurité publique, provient de crédits gouvernementaux, et regroupe principalement les services de complexité supérieure en matière d'enquêtes, les services d'un niveau supérieur à ceux prescrits par la *Loi sur la police* (RLRQ, chapitre 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 qui répondent aux besoins des opérations policières d'envergure, aux services hautement spécialisés et aux services sur la sécurité de l'État québécois. Ce programme couvre donc les sphères d'activité des services spécialisés et des services nationaux, et comprend également la contribution gouvernementale au financement du FSP.

Tableau 11 Dépenses et investissements de la Sûreté (excluant le FSP et le CFD)

Indicateur	Budget de dépenses 2019-2020 (000 \$) ⁴⁸	Dépenses prévues au 31 mars 2020 (000 \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (000 \$) ⁴⁹	Écart (000 \$)	Variation (%)
Rémunération	309 498,8	309 498,8	283 604,8	25 894,0	9,1
Fonctionnement	111 478,4	110 306,2	118 075,5	-7 769,3	-6,6
Affectation à un fonds spécial (contribution gouvernementale au FSP)	328 751,6	328 751,6	335 581,6	-6 830,0	-2,0
Dépenses totales	749 728,8	748 556,6	737 261,9	11 294,7	1,5
Investissements totaux	17 526,0	11 799,9	14 631,5	-2 831,6	-19,4

Le budget de 749,7 M\$ représente le budget initial de 690,9 M\$ auquel se sont ajoutés des crédits de 58,8 M\$ obtenus en cours d'exercice. Ces 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* (RLRQ, chapitre C-52.2) et du financement obtenu à même la « provision budgétaire pour augmenter tout crédit pour des initiatives concernant les revenus et les fraudes envers l'État » du ministère des Finances afin de contrer le commerce illégal de boissons alcooliques et de tabac ainsi que l'évasion fiscale. Également, un virement budgétaire a été nécessaire pour assumer les dépenses liées, entre autres, à l'augmentation du coût de l'essence ainsi que les dépenses engendrées par les inondations printanières de 2019 et l'assistance au Kativik Regional Police Force (KRPF) dans la desserte du territoire du Nunavik.

Les dépenses réelles de 748,6 M\$ comprennent une somme de 328,8 M\$ versée au FSP. Elles sont supérieures de 11,3 M\$ à celles de l'exercice 2018-2019. Cette variation s'explique principalement par les augmentations salariales prévues dans les contrats de travail, les dépenses engendrées par les inondations printanières de 2019 et l'assistance au KRPF.

En 2019-2020, les investissements de la Sûreté sont inférieurs de 2,8 M\$ par rapport à la dépense réelle de 2018-2019. Cet écart est principalement attribuable à une diminution des acquisitions de matériel informatique et d'équipements policiers.

Un coût moyen par policier et par habitant a été calculé pour les services spécialisés et nationaux. Le coût moyen par policier correspond à la dépense totale, sans l'affectation à un fonds spécial, sur le nombre de policiers affectés à ces services. Le coût moyen par habitant est établi en effectuant le rapport de la dépense totale, sans l'affectation à un fonds spécial, sur la population totale du Québec⁵⁰.

Tableau 12 Coût moyen des services spécialisés et nationaux

Coût moyen	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Coût moyen par policier (en dollars)	234 659 ⁵¹	241 830	227 056
Coût moyen par habitant (en dollars)	50	48	45

⁴⁸ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

⁴⁹ Source : Comptes publics 2018-2019.

⁵⁰ La population 2020 du Québec est de 8 427 784, selon le décret 1214-2019 du 11 décembre 2019.

⁵¹ La diminution du coût moyen par policier s'explique par l'augmentation, en 2019-2020, du nombre de policiers affectés à des services spécialisés par rapport à l'année 2018-2019.

REVENUS, DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS DU FSP

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

Tableau 13 Revenus, dépenses et investissements du FSP

Indicateur	2019-2020		2018-2019	2017-2018
	Prévisions ⁵² (000 \$)	Dépenses et revenus réels ⁵³ (000 \$)	Dépenses et revenus réels (000 \$)	Dépenses et revenus réels (000 \$)
Tarification des services aux municipalités et autres	354 400,4	354 400,4	342 308,3	324 288,9
Contribution gouvernementale (provenant des crédits alloués à la Sûreté)	328 751,6	328 751,6	335 581,6	319 139,9
Revenus totaux	683 152,0	683 152,0	677 889,9	643 428,8
Rémunération	542 031,5	542 031,5	536 584,4	511 159,4
Fonctionnement	141 120,5	141 120,5	141 305,5	132 269,4
Dépenses totales	683 152,0	683 152,0	677 889,9	643 428,8
Investissements totaux	24 785,5	12 562,5	20 280,1	15 026,9

PROVENANCE DES REVENUS RÉELS DE 2019-2020

Les revenus réels de 2019-2020 proviennent :

- de la tarification des services dans les municipalités en vertu du *Règlement sur la somme payable par les municipalités pour les services de la Sûreté* (RLRQ, chapitre P-13.1, r. 7) (341,3 M\$), du gouvernement fédéral pour la prestation de services policiers sur les ponts Jacques-Cartier et Samuel-De Champlain (5,9 M\$) et de revenus divers (7,2 M\$);
- d'une contribution gouvernementale, totalisant 328,8 M\$, provenant des crédits alloués par le ministère de la Sécurité publique pour en assurer l'équilibre financier.

Les dépenses réelles en 2019-2020 sont supérieures de 5,3 M\$ par rapport à celles de l'exercice 2018-2019. Cette variation s'explique principalement par les augmentations salariales prévues dans les contrats de travail.

En 2019-2020, les investissements du FSP sont inférieurs de 7,7 M\$ par rapport à la dépense réelle de 2018-2019. Cet écart est principalement attribuable à une diminution des acquisitions de matériel informatique et de véhicules.

Un coût moyen par policier et par habitant a été calculé pour la prestation de services généraux liée au FSP. Il correspond aux revenus totaux desquels sont déduits les fonds voués à la prestation de services sur les ponts Jacques-Cartier et Samuel-De 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 (3 369 policiers au 1^{er} janvier 2020), comme cela est stipulé dans la réglementation en vigueur. Le coût moyen par habitant est établi en fonction de la population desservie dans les MRC (2 610 579 habitants).

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

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

Tableau 14 Coût moyen des services généraux

Coût moyen	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Coût moyen par policier (en dollars)	198 893	197 737	187 175
Coût moyen par habitant (en dollars)	257	256	243

REVENUS ET DÉPENSES DU CFD – CONTRÔLE DES ARMES À FEU

Puisque la *Loi sur les armes à feu* (L.C. 1995, chapitre 39) est de compétence fédérale, mais que son application au Québec relève de la Sûreté, les dépenses liées à cette activité sont des dépenses non budgétaires qui sont comptabilisées dans un CFD, puis réclamées au gouvernement du Canada. Ces dépenses sont de 5,8 M\$ pour l'année 2019-2020.

SOMMAIRE

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

Tableau 15 Sommaire des dépenses et des investissements de la Sûreté (incluant le FSP et le CFD)

Indicateur	2019-2020		2018-2019	2017-2018
	Budget ⁵⁴ (000 \$)	Dépenses réelles ⁵⁵ (000 \$)	Dépenses réelles (000 \$)	Dépenses réelles (000 \$)
Crédits alloués à la Sûreté (excluant l'affectation au FSP)	420 977,2	419 805,0	401 680,3	372 825,7
FSP	683 152,0	683 152,0	677 889,9	643 428,8
CFD – contrôle des armes à feu	5 871,0	5 778,0	5 902,0	4 913,0
Dépenses totales	1 110 000,2	1 108 735,0	1 085 472,2	1 021 167,5
Crédits alloués à la Sûreté	17 526,0	11 799,9	14 631,5	15 523,9
FSP	24 785,5	12 562,5	20 280,1	15 026,9
Investissements totaux	42 311,5	24 362,4	34 911,6	30 550,8

⁵⁴ Le budget et les dépenses réelles correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

⁵⁵ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Figure 1 Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec (incluant la *Loi sur les armes à feu*)⁵⁶

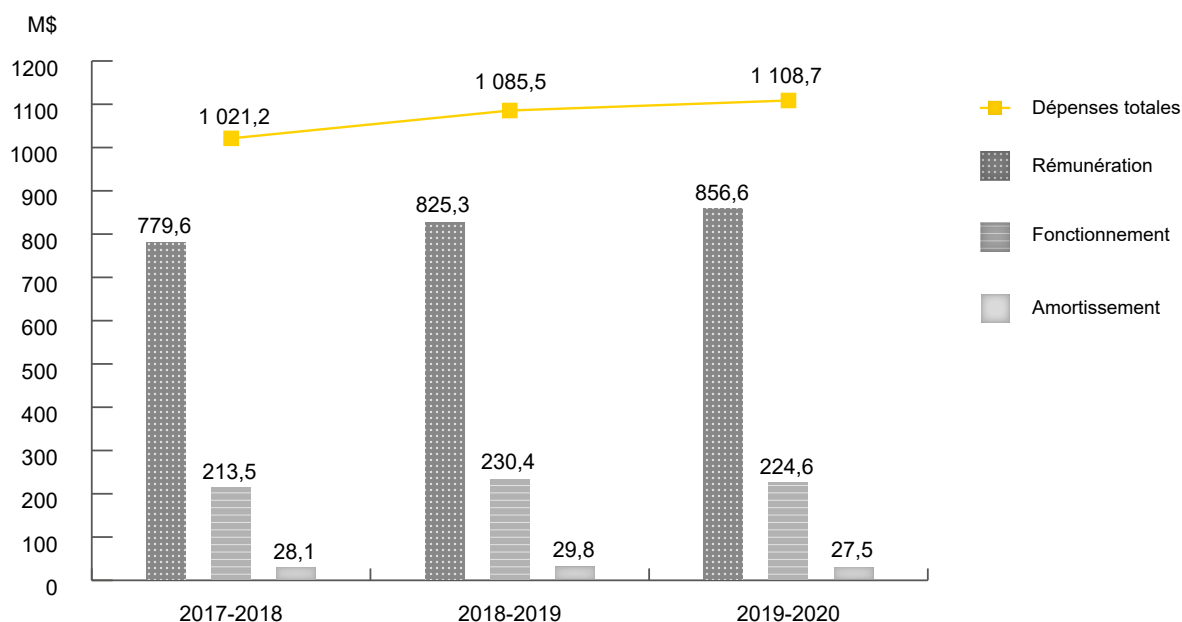


Tableau 16 Sommaire des catégories de dépenses

Catégories de dépenses	2019-2020 (000 \$)	2018-2019 (000 \$)	2017-2018 (000 \$)
Traitement	734 740,8	707 051,0	667 064,9
Régime de retraite	54 493,8	51 854,2	49 291,8
Contribution de l'employeur	67 341,0	66 359,3	63 193,4
Services de transport et de communication	39 282,1	40 879,3	40 186,8
Services professionnels, administratifs et autres	69 590,7	74 483,0	66 483,0
Loyer et location d'équipement	78 863,5	76 785,5	74 051,0
Fournitures et approvisionnement	32 022,0	32 620,9	27 467,8
Autres dépenses	4 863,5	5 587,9	5 291,9
Amortissement	27 537,6	29 851,1	28 136,9
Dépenses totales	1 108 735,0	1 085 472,2	1 021 167,5

⁵⁶ Contrairement aux autres tableaux, l'évolution est présentée de façon chronologique. Les résultats sont présentés en milliers de dollars.

3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les ressources informationnelles de la Sûreté offrent un soutien actif aux services de gendarmerie, d'enquête, de mesures d'urgence ainsi qu'aux autres services spécialisés de l'organisation. Les investissements impliqués dans ce type de soutien permettent à la Sûreté de remplir sa mission de maintien de la paix et de l'ordre public, de la préservation de la vie, de la sécurité et des droits fondamentaux des personnes et de la protection de leurs biens.

La Sûreté cherche également à profiter des avancées technologiques. Elle fait des mises à jour lorsqu'il y a un risque de vulnérabilité et répartit son enveloppe budgétaire afin de bien couvrir ses besoins en termes d'administration, de sécurité de l'information, de communications, de systèmes de gestion des informations policières et de soutien à l'utilisateur.

BILAN DES RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Tableau 17 Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projet ⁵⁷	2 731,7	4 593,9
Activités ⁵⁸	484,7	71 743,4
Total	3 216,4	76 337,3

⁵⁷ Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

⁵⁸ Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

PARTIE 4

ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) fixe annuellement le niveau d'effectifs des ministères et organismes gouvernementaux dont le personnel est nommé selon la *Loi sur la fonction publique* (RLRQ, chapitre F-3.1.1). Pour la Sûreté, cela comprend aussi le personnel qui n'est pas nommé selon cette loi, comme c'est le cas pour les policiers.

L'article 18 de la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (RLRQ, chapitre G-1.011) énonce l'obligation de présenter le niveau d'effectifs et sa répartition par catégories d'emploi. Le tableau suivant indique le nombre d'heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020 et le nombre de personnes en place, réparties selon le poste occupé au 31 mars 2020.

Tableau 18 Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

Catégorie ⁵⁹	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées ⁶⁰ [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés ⁶¹ [4] = [3] / 1 826,3
Personnel d'encadrement	100 124	72 ⁶²	100 196	55
Personnel professionnel	885 550	10 989	896 540	491
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	2 903 610	67 704	2 971 314	1 627
Agents de la paix ⁶³	11 623 915	767 816	12 391 731	6 785
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	101 341	3 206	104 547	57
TOTAL 2019-2020	15 614 541	849 787	16 464 328	9 015
TOTAL 2018-2019			16 475 762	9 021

Ces données révèlent que le nombre total d'heures rémunérées atteint 16 464 328 heures, alors que le niveau d'effectifs approuvé est de 16 307 378 heures. Il en résulte un surplus de 156 950 heures. Ce surplus s'explique principalement par l'augmentation notable de l'effectif policier. En somme, la Sûreté a dépassé de moins de 1 % le niveau établi par le SCT. Le nombre d'ETC transposés (9 015) est supérieur au nombre de personnes en place (7 903), car le nombre d'heures de travail de certains corps d'emplois civils ainsi que de la catégorie des agents de la paix est supérieur à 35 heures hebdomadaires ou 1 826,3 heures par année.

⁵⁹ Les étudiants et stagiaires ne sont pas soumis aux mesures de contrôle des effectifs.

⁶⁰ Le total des heures rémunérées représente un arrondi de la somme des heures travaillées et supplémentaires.

⁶¹ Équivalent d'un effectif au travail 35 heures par semaine durant l'année complète ou 1 826,3 heures.

⁶² En vertu de la *Directive concernant l'ensemble des conditions de travail des cadres*, les cadres peuvent faire des heures supplémentaires rémunérées lors de circonstances particulières.

⁶³ La catégorie des agents de la paix regroupe les officiers, les sous-officiers, les policiers et les cadets.

CONTRATS DE SERVICE

Tableau 19 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	Nombre	Valeur (\$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	4	369 000,00
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ⁶⁴	64	21 686 739,94
Total des contrats de service	68	22 055 739,94

4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conformément à la *Loi sur le développement durable* (RLRQ, chapitre D-8.1.1), la Sûreté a mis en place son troisième Plan d'action de développement durable (PADD) composé de sept objectifs et de 16 actions organisationnelles. Les liens avec les objectifs et les résultats recherchés mentionnés dans les tableaux présentés dans cette section font référence à ceux qui sont proposés dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 du gouvernement du Québec et le Plan d'action en développement durable 2016-2020 de la Sûreté.

Les principaux défis que doit relever la Sûreté sont la diminution des émissions des gaz à effet de serre (GES), la gestion des matières résiduelles et dangereuses, les achats écoresponsables, le transport collectif et actif ainsi que la protection du patrimoine.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2016-2020

Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.

Actions	Indicateurs	Cibles 2016-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Procéder à l'inventaire des matières dangereuses	Aucun Indicateur dans le PADD	100 % de l'inventaire complété	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Rédiger une politique d'achat des matières dangereuses	Aucun Indicateur dans le PADD	Politique d'achat rédigée	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Entreposer et éliminer des matières dangereuses résiduelles selon les règles	Aucun Indicateur dans le PADD	100 % des matières dangereuses résiduelles sont entreposées et éliminées selon les règles	Cible atteinte en 2018-2019 - Formation continue en 2019-2020, non prévue au PADD	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Assurer la récupération des aménagements spécialisés des fourgons hors service	Aucun Indicateur dans le PADD	Trois aménagements spécialisés récupérés dans les fourgons hors service	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Remplacer le réservoir destiné à la collecte et au stockage de l'huile usagée	Aucun Indicateur dans le PADD	Réservoir sécurisé	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

⁶⁴ Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Actions	Indicateurs	Cibles 2016-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Sensibiliser le personnel ciblé en matière de récupération des cartouches d'encre	Aucun Indicateur dans le PADD	100 % du personnel ciblé sensibilisé	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Acquisition d'un appareil à induction magnétique pour le retrait du lettrage	Aucun Indicateur dans le PADD	Appareil acquis	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Acquérir des véhicules banalisés écoresponsables de 4 cylindres	Aucun Indicateur dans le PADD	95 % des véhicules banalisés achetés seront écoresponsables et dotés de 4 cylindres	Achat de 313 véhicules écoresponsables (véhicules à 4 cylindres ou véhicules hybrides) sur 423 (74 %)	NON ATTEINT - Débuté
Acquérir des véhicules banalisés écoresponsables de 4 cylindres	Aucun Indicateur dans le PADD	Réduire les émissions de GES du parc de véhicules de 5 % d'ici 2020	Augmentation de 31 % des émissions de GES du parc de véhicules	NON ATTEINT - Débuté
Réaliser une étude de faisabilité concernant l'électrification du transport	Aucun Indicateur dans le PADD	Étude de faisabilité réalisée	Étude complétée	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Encourager l'utilisation des systèmes de vidéoconférence et de visiotémoignage	Aucun Indicateur dans le PADD	Augmentation de 5 % de l'utilisation des systèmes	Un rappel par courriel au personnel pour l'utilisation de la vidéoconférence ; plusieurs autres pour celle du visiotémoignage ⁶⁵	NON ATTEINT - Débuté
Mettre en place des mesures permettant de promouvoir des modes de transport alternatifs au voiturage en solo	Aucun Indicateur dans le PADD	Trois mesures mises en place	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Intégrer des considérations écoresponsables dans les contrats d'acquisition de moins de 25 000 \$	Aucun Indicateur dans le PADD	Quelques considérations écoresponsables intégrées	Considérations écoresponsables intégrées	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Élaborer une politique d'achats écoresponsables	Aucun Indicateur dans le PADD	Politique d'achats écoresponsables rédigée	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics.

Actions	Indicateurs	Cibles 2016-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Rendre disponible un outil facilitant la prise en compte des principes de développement durable	Aucun Indicateur dans le PADD	Outil disponible	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

⁶⁵ Il est à noter que d'autres outils de vidéoconférence ont été déployés parallèlement. Toutefois, les données d'utilisation de ces outils ne cadrent pas dans l'atteinte de cet objectif, qui porte sur l'utilisation des salles dédiées à la vidéoconférence et au visiotémoignage, ce qui explique leur exclusion. De surcroît, l'utilisation de ces nouveaux outils a augmenté significativement en contexte de pandémie.

Objectif gouvernemental 1.5

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial.

Actions	Indicateurs	Cibles 2016-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Archiver l'ensemble des documents historiques d'ici 2020	Aucun Indicateur dans le PADD	100 % des documents historiques archivés	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Organiser des activités de mise en valeur du patrimoine destinées au personnel ou aux citoyens	Aucun Indicateur dans le PADD	Dix activités organisées	Aucune action 2019-2020	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

4.3 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

Conformément à la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, chapitre D-11.1), entrée en vigueur le 1^{er} mai 2017, la Sûreté a nommé un responsable du suivi des divulgations.

Tableau 20 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2019-2020	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ⁶⁶	2		
Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ⁶⁷		3	
Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations :			
Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		1	0
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	0
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		1	0
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		1	0
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		0	0
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		0	0

⁶⁶ Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

⁶⁷ Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2019-2020	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		3	
Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			1
Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé			1
Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ⁶⁸	0	0	0

En 2019-2020, des deux divulgations reçues :

- une portait sur l'usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux que cet organisme ou détient pour autrui. Cette dernière s'est avérée fondée ;
- une comportait deux motifs, à savoir un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité ainsi qu'une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi. La divulgation était recevable, mais s'est avérée non fondée.

⁶⁸ Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

4.4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

DONNÉES GLOBALES

Les données sur l'embauche du personnel civil ont été fournies par le SCT. 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 pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Tableau 21 Effectif régulier au 31 mars 2020

Nombre de personnes occupant un poste régulier	
Effectif civil total	1 819
Effectif policier total	5 697
Total	7 516

Tableau 22 Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

Nombre	Régulier ⁶⁹	Occasionnel ⁷⁰	Étudiant	Stagiaire
Nombre de civils embauchés ⁷¹	200	297	175	20
Nombre de policiers embauchés	389	Sans objet	Sans objet	Sans objet

La variation du nombre d'embauches de policiers s'explique par l'arrivée de 112 recrues de plus pour l'année 2019-2020 comparativement à 2018-2019.

L'année 2019-2020 a connu une légère hausse du nombre d'embauches d'employés civils relativement à 2018-2019 (52). Cette variation s'explique, d'une part, par de nombreuses régularisations d'effectifs civils occasionnels et, d'autre part, par une augmentation de l'embauche des étudiants.

⁶⁹ Les données sur l'embauche du personnel régulier ne concernent que les employés qui, au cours de la période donnée, ont reçu une nomination (statut temporaire). Sont exclues les embauches interministérielles (mouvements de type « mutation »).

⁷⁰ Les données sur l'embauche du personnel occasionnel, étudiant et stagiaire ne concernent que les employés qui, au cours de la période donnée, ont eu une nomination, un renouvellement ou un nouveau contrat. Un employé peut être embauché plus d'une fois à l'intérieur de l'organisation au cours d'une période. Sont exclus les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé à l'intérieur d'une même année.

⁷¹ Les résultats sont partiels, car les données ont été compilées à la paie 26, en date du 28 mars 2020.

MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (MVE), ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

L'objectif de la mesure gouvernementale⁷² est d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de membres des groupes cibles (minorités visibles et ethniques, anglophones, Autochtones, personnes handicapées) parmi les nouveaux employés (réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires), et ce, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Tableau 23 Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020

Statut d'emploi	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total civil	Personnel policier régulier
Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	200	297	175	20	692	389
Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	19	7	6	0	32	14
Nombre d'anglophones embauchés	1	0	0	0	1	9
Nombre d'Autochtones embauchés	0	3	1	0	4	1
Nombre de personnes handicapées embauchées	1	2	0	0	3	0
Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	21	12	7	0	40	24
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)	10,5	4,0	4,0	0	5,8	6,2

En 2019-2020, 64 employés parmi les 1 081 nouvelles personnes embauchées appartenaient à l'un des quatre groupes cibles du programme d'accès à l'égalité en emploi (membres des minorités visibles et ethniques, Autochtones, anglophones et personnes handicapées). Plus précisément, 5,8 % des employés civils et 6,2 % des policiers embauchés sont issus de ces groupes. Le taux d'embauche global des nouveaux employés civils appartenant à l'un des groupes cibles est donc passé de 7,3 % à 5,8 % entre 2018-2019 et 2019-2020.

⁷² Secrétariat du Conseil du trésor. *Programmes et mesures d'accès à l'égalité en emploi*, Gouvernement du Québec (2009). Page consultée en ligne le 25 mai 2020, disponible à l'adresse <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/acces-a-egalite-en-emploi/programmes-et-mesures/>.

Tableau 24 Évolution du taux d'embauche global⁷³ des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi		2019-2020	2018-2019	2017-2018
Personnel civil (%)	Régulier	10,5	14,3	24,1
	Occasionnel	4,0	5,7	6,9
	Étudiant	4,0	6,3	8,3
	Stagiaire	0,0	0,0	8,3
Personnel policier (%)		6,2	7,6	9,3

Tableau 25 Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif civil régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Anglophones	13	0,7	7	0,4	10	0,6
Autochtones	7	0,4	9	0,5	11	0,6
Personnes handicapées	36	2,0	41	2,3	44	2,5

Pour l'effectif civil régulier en place, la cible de représentativité de 2 % pour les personnes handicapées est respectée avec un taux de 2,0 %. Le taux de 0,4 % pour les Autochtones demeure sensiblement stable en comparaison à celui de 2018-2019. Le taux de 0,7 % pour les anglophones, quant à lui, représente une légère augmentation.

Tableau 26 Évolution de la présence des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Minorités visibles et ethniques	108	1,9	97	1,8	86	1,6
Anglophones	41	0,7	41	0,7	41	0,7
Autochtones	91	1,6	86	1,6	80	1,5
Personnes handicapées	14	0,2	16	0,3	17	0,3

⁷³ Ce chiffre correspond au taux d'embauche global, qui se distingue du taux d'embauche total présenté dans le tableau précédent, puisque les employés qui appartiennent à plus d'un groupe cible ne sont comptés qu'une seule fois dans le taux global.

Les taux de présence des membres des minorités visibles et ethniques, des Autochtones ainsi que des anglophones au sein de l'effectif policier sont demeurés stables depuis 2018-2019. En ce qui concerne les personnes handicapées, le taux a connu une légère baisse comparativement à celui de 2018-2019.

Au terme du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, les cibles régionales à atteindre au sein de l'effectif civil régulier et occasionnel sont les suivantes :

Montréal/Laval : 41 %

Outaouais/Montérégie : 17 %

Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %

Capitale-Nationale : 12 %

Autres régions : 5 %

Tableau 27 Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif civil régulier et occasionnel⁷⁴ – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%)
MVE Montréal/Laval	264	22,1	252	21,3	257	21,9
MVE Outaouais/Montérégie	10	2,9	7	2,9	6	2,7
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	6	2,4	4	1,5	5	2,0
MVE Capitale-Nationale	1	0,8	1	0,7	2	1,6
MVE Autres régions	5	1,2	5	1,1	5	1,1

Pour l'effectif civil régulier et occasionnel en place, les taux de présence des membres des minorités visibles ont augmenté pour toutes les régions sauf pour l'Outaouais/Montérégie, où le taux est demeuré stable.

La Sûreté est sensibilisée à l'objectif d'augmenter la présence des membres des MVE au sein de l'effectif civil régulier et occasionnel et aux nouvelles cibles régionales à atteindre au terme du PAÉE 2018-2023. Cependant, étant donné la règle gouvernementale de devoir embaucher des personnes qui ont réussi un processus de qualification ou qui sont déjà des employés permanents de la fonction publique, selon le mode de dotation, l'organisation est limitée aux candidats qui ont réussi un processus ou qui sont intéressés par l'emploi disponible. Cela fait en sorte qu'il n'est pas toujours possible d'embaucher des membres des minorités visibles et ethniques.

Également, certains employés hésitent à mentionner leur appartenance au groupe de membres des MVE, ce qui fait que leur présence au sein de l'effectif peut être sous-évaluée.

⁷⁴ En ce qui concerne les cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs).

Tableau 28 Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020⁷⁵

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	6	9,8

La cible de représentativité de 6 % pour les membres des minorités visibles et ethniques au sein du personnel d'encadrement civil est respectée avec un taux de 9,8 %.

Tableau 29 Présence des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier – résultat par catégorie d'emplois au 31 mars 2020

Groupe cible	Officier ⁷⁶		Sous-officier ⁷⁷		Agent		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Minorités visibles et ethniques	3	0,9	45	2,3	60	1,8	108	1,9
Anglophones	2	0,6	19	1,0	20	0,6	41	0,7
Autochtones	5	1,5	28	1,4	58	1,7	91	1,6
Personnes handicapées	0	0,0	5	0,3	9	0,3	14	0,2

FEMMES

Les tableaux suivants présentent le détail des taux d'embauche et de présence des femmes au sein des effectifs civils et policiers de la Sûreté pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Tableau 30 Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

Personnel civil	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	200	297	175	20	692
Nombre de femmes embauchées	129	197	139	15	480
Taux d'embauche des femmes (%)	64,5	66,3	79,4	75,0	69,4

Personnel policier	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	389	S.O.	S.O.	S.O.	389
Nombre de femmes embauchées	115	S.O.	S.O.	S.O.	115
Taux d'embauche des femmes (%)	29,6	S.O.	S.O.	S.O.	29,6

⁷⁵ En ce qui concerne les cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs).

⁷⁶ La catégorie d'emplois « Officier » comprend les catégories suivantes : directeur général, directeur général adjoint, inspecteur-chef, inspecteur, capitaine et lieutenant.

⁷⁷ Il s'agit de sergents.

Pour 2019-2020, les femmes représentent plus des deux tiers du personnel civil embauché, avec un taux de 69,4 %. Cette proportion importante de nouveaux employés féminins se reflète dans la représentation de l'effectif civil régulier en place, composé de 70,6 % de femmes au 31 mars 2020. Ce taux est identique à celui de l'année précédente (70,6 %).

Conformément au processus d'embauche policière, sur un total de 389 recrues engagées au cours de l'année 2019-2020, 115 étaient des femmes, représentant 29,6 % du nombre total de policiers qui se sont joints à l'organisation. Ce taux est en hausse par rapport à celui de l'année précédente, qui était de 26,0 %. La représentativité (25,2 %) des femmes au sein de l'effectif policier en place au 31 mars 2020 est également en hausse par rapport à celle du 31 mars 2019 (24,4 %).

Tableau 31 Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier civil au 31 mars 2020

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (hommes et femmes)	61	477	382	881	18	1 819
Femmes	42	289	293	659	1	1 284
Taux de représentativité des femmes (%)	68,9	60,6	76,7	74,8	5,6	70,6

Tableau 32 Taux de présence des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2020

Groupe cible	Officier	Sous-officier	Agent	Total
Effectif total (hommes et femmes)	324	1 986	3 387	5 697
Femmes	39	491	906	1 436
Taux de représentativité des femmes (%)	12,0	24,7	26,7	25,2

AUTRES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI : PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

Tableau 33 Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

Automne 2019 (cohorte 2020)	Automne 2018 (cohorte 2019)	Automne 2017 (cohorte 2018)
16	16	8

Tableau 34 Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars 2020

2019-2020	2018-2019	2017-2018
6	4	2

Dans le cadre du PDEIPH, des projets sont déposés annuellement au CSPQ afin de favoriser l'accès aux personnes handicapées à un emploi dans la fonction publique québécoise. Chaque année, des outils sont transmis aux gestionnaires dont un dépliant, le calendrier des étapes du PDEIPH et des liens vers des témoignages de succès.

Le comité qui a été mis en place dans l'organisation aide les officiers et les cadres à préparer et à optimiser leurs demandes de projet. Cette année, sur les 16 projets qui ont été soumis au CSPQ, 13 ont été retenus. Toutefois, seulement neuf d'entre eux ont été financés par le CSPQ⁷⁸.

Afin de sensibiliser les officiers et les cadres au PDEIPH, les employés de la dotation civile ainsi que les conseillers en gestion des ressources humaines font la promotion du programme de façon continue dans leur rôle-conseil. Un rappel a également été réalisé lors de la session d'accueil des nouveaux officiers et cadres de la Sûreté qui a eu lieu en mai 2019.

4.5 CODE D'ÉTHIQUE

La Sûreté a attribué un poste consacré à l'éthique à la Direction de la vérification depuis le 1^{er} septembre 2016. Dans le cadre de ses fonctions, le titulaire a pour mandat, entre autres, de promouvoir une culture de l'éthique et d'instaurer une démarche prévenant les risques de cette nature auxquels le personnel ou l'organisation pourraient être confrontés.

Globalement, l'année 2019-2020 a été marquée de nouveau par une augmentation du nombre d'interventions, de conseils, de réflexions et d'accompagnements assurés par le conseiller à l'éthique. Ces résultats s'expliquent notamment par les retombées des nombreuses formations et des services en matière d'éthique offerts au courant des dernières années.

De plus, il faut mettre en lumière la consolidation et la diversification du soutien de la fonction éthique au sein de pôles stratégiques pour l'organisation. À titre d'exemple, citons notamment l'implication du conseiller en éthique auprès de l'officier de prévention de la Direction des normes professionnelles, du responsable de l'application des règles contractuelles (RARC) de la Sûreté et auprès du comité de travail interne en matière de prévention du profilage racial et social.

Dans l'optique de sensibiliser le personnel aux enjeux éthiques auxquels il pourrait être confronté dans le cadre de son travail, 14 séances de formation permettant de rejoindre 382 participants ont été réalisées en 2019-2020. Une priorisation des formations a été effectuée auprès des nouvelles recrues policières afin de suivre l'augmentation du recrutement au cours du présent exercice.

⁷⁸ Trois de ces projets financés par le CSPQ, prévus au printemps 2020, sont reportés après le 31 mars 2020.

Tableau 35 Liste des formations offertes

Type de formation	Nombre de séances (pour l'année)	Nombre de participants (pour l'année)	Clientèle cible
Programme accueil	1	19	Nouveaux officiers et cadres
Formation de base en éthique	13	363	Nouvelles recrues policières
Total	14	382	

4.6 NORMES PROFESSIONNELLES

Dans le cadre de leurs fonctions comme dans la vie privée, tous les policiers et les employés civils de la Sûreté doivent se comporter de façon à conserver le respect et la confiance de la population. Ainsi, plusieurs lois et règlements régissent les normes et les devoirs de conduite de ceux-ci.

Le personnel policier est soumis au *Code de déontologie des policiers du Québec* (RLRQ, chapitre P-13.1, r. 1), qui est sous l'autorité du Commissaire à la déontologie policière, de même qu'au *Règlement sur la discipline interne des membres de la Sûreté du Québec* (RLRQ, chapitre P-13, r. 2.01).

Entre autres, deux instances de surveillance civile distinctes et indépendantes, le Commissaire à la déontologie policière et le Comité de déontologie policière (tribunal administratif spécialisé), assurent l'application du *Code de déontologie des policiers du Québec*. La Sûreté assure un suivi administratif des dossiers et des sanctions déontologiques.

Les données relatives aux plaintes et aux manquements au *Code de déontologie des policiers du Québec* pour l'année financière 2019-2020 sont présentées dans le rapport annuel de gestion du Commissaire à la déontologie policière, qui peut être consulté sur son site Web dans la section des publications administratives.

Un rapport d'activités intégrant les données relatives aux dossiers criminels et disciplinaires pour l'année financière 2019-2020 est transmis à la ministre de la Sécurité publique conformément à l'article 264 de la *Loi sur la police* (RLRQ, chapitre P-13.1).

La Sûreté intervient aussi de façon proactive en réalisant des activités de prévention des comportements à risque ainsi qu'en assurant un suivi et un soutien-conseil à ses gestionnaires en amont de plaintes disciplinaires.

4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le but de favoriser l'accessibilité à l'information et un délai de réponse rapide aux demandes, la Sûreté a mis en place un réseau de répondants en région. Ainsi, les 2 049 demandes adressées à un poste ou un district et pour lesquelles les documents ont été transmis sans l'intervention d'un responsable en accès sont exclues des données présentées dans la présente section.

Les tableaux suivants respectent les exigences du Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques.

Tableau 36 Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues
4 713

Le nombre total de demandes reçues par le Service de l'accès et de la protection de l'information est en légère baisse, soit de 1,40 % par rapport à l'année 2018-2019⁷⁹.

⁷⁹ 4 780 demandes pour l'année 2018-2019.

Tableau 37 Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications
0 à 20 jours	37	1 471	0
21 à 30 jours	19	1 175	0
31 jours et plus (le cas échéant)	195	1 631	4
Total	251	4 277	4

La Sûreté demeure préoccupée par la réduction des délais de traitement. L'amélioration continue des processus est l'approche adoptée pour augmenter le nombre de réponses et réduire les délais tout en maintenant la qualité des services et la protection des renseignements personnels. Cette approche s'avère fructueuse puisque le nombre de demandes traitées en 2019-2020 (4 528) a augmenté par rapport à 2018-2019 (4 480). Toutefois, le départ de plusieurs ressources d'expérience a eu un impact sur la cadence de traitement : en 2019-2020, 60 % de ces demandes ont été traitées dans le respect des délais légaux, comparativement à 74 % en 2018-2019.

De plus, une hausse importante a été observée quant aux demandes de révision auprès de la Commission d'accès à l'information (CAI) et aux demandes de communication entre organismes. Il est à noter, toutefois, que les demandes de communication entre organismes appliquant une loi au Québec ne sont pas compilées dans les données ci-dessus.

Tableau 38 Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	32	516	0	
Partiellement acceptée	45	2 666	0	Articles 1, 13, 14, 15, 19, 25, 28, 28(1), 28(2), 28(3), 28(4), 28(5), 28(6), 28(7), 28.1, 29, 29(1), 31, 37, 40, 42, 48, 53, 54, 56, 59, 86, 87, 88, 94
Refusée (entièrement)	37	650	2	
Autres	137	445	2	Articles 1, 15, 28(1), 28(2), 28(6), 42, 48, 53, 54, 56, 94 Désistement du demandeur Sans suite du demandeur Référence au Bureau du coroner

Tableau 39 Mesures d’accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d’accès ayant fait l’objet de mesures d’accommodement raisonnable	Nombre d’avis de révision reçus de la Commission d’accès à l’information
0	136

Aucune demande de mesure d’accommodement raisonnable destinée à faciliter l’exercice du droit d’accès par une personne handicapée n’a été présentée aux responsables de l’accès en 2019-2020. Un total de 136 avis de révision ont été reçus de la CAI, comparativement à 110 avis reçus en 2018-2019, représentant une hausse de 24 %.

ACTIVITÉS RELATIVES À L’ACCÈS À L’INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Depuis l’entrée en vigueur, le 1^{er} avril 2015, des amendements au *Règlement sur la diffusion de l’information et sur la protection des renseignements personnels* relatifs à la diffusion proactive de l’information, la Sûreté diffuse sur son site Internet des réponses (rendues anonymes) et des documents à la suite de demandes d’accès. En 2019-2020, le nombre de demandes publiées s’élève à 44.

Au cours de l’exercice 2019-2020, le Réseau policier en accès à l’information, présidé par la Sûreté, a tenu trois conférences téléphoniques permettant la rédaction et la diffusion de quatre fiches d’information auprès de ses membres. Durant la même période, son comité d’administration, pour sa part, s’est réuni à deux reprises.

La Sûreté tient à améliorer ses pratiques en matière d’échange de renseignements personnels et confidentiels avec d’autres organismes. Afin d’y parvenir, l’organisation a réalisé de nombreux travaux visant à bonifier et uniformiser les pratiques en matière de traitement des demandes d’accès à des renseignements provenant d’autres organismes. Dans cette optique, afin de soutenir les organismes demandeurs, une nouvelle section a été créée sur le site Internet de la Sûreté (<https://www.sq.gouv.qc.ca/acces-a-linformation/>).

Une partie de ces travaux visait la sensibilisation du personnel de la Sûreté afin de réduire les risques liés au partage de renseignements entre organismes, tout en assurant le respect de nos obligations légales et de nos valeurs organisationnelles, ainsi que la collaboration.

Dans un premier temps, la formation *Accès et protection de l’information*, destinée aux employés de l’organisation, a également été bonifiée afin d’ajouter le volet sur la communication entre les organismes. Au total, une centaine d’employés de la Sûreté ont participé aux séances de formation de deux jours.

Dans un second temps, une autre formation en matière d’échange de renseignements personnels et confidentiels entre la Sûreté et d’autres organismes a été développée à l’intention des gestionnaires de la Sûreté. Cette dernière, disponible sur l’intranet de l’organisation, a été suivie par 284 officiers et cadres en 2019-2020.

Toujours en matière de communication entre organismes, la Sûreté a amorcé, à l’automne 2019, un projet pilote en collaboration avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale et, plus spécifiquement, la Direction de la protection de la jeunesse. Le lancement du projet pilote s’est fait lors d’une journée de formation offerte aux 18 membres des postes de la Sûreté participant à ce projet.

Enfin, en 2019-2020, la Sûreté a organisé 33 sessions de formation sur la légalité de l’accès à l’information par le biais du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ), une banque de renseignements informatisés à caractère criminel. En tout, 286 usagers du CRPQ, dont huit employés de l’organisation, ont participé à cette formation.

4.8 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La politique linguistique de la Sûreté a été publiée en 2016-2017, à la suite des travaux réalisés par le Comité permanent de la politique linguistique de la Sûreté en collaboration avec l'Office québécois de la langue française.

Tableau 40 Comité permanent et mandataire

Questions	Réponse
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : sans objet	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?	Non
Si oui, expliquez lesquelles : sans objet	

Tableau 41 Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponse
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : 2016-08-19	
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Non
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française : sans objet	

Tableau 42 Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponse
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	
À l'occasion du 50 ^e anniversaire de l'Organisation internationale de la francophonie, la Sûreté a transmis un courriel à tout le personnel de l'organisation afin de rappeler l'importance de l'application de la politique linguistique institutionnelle dans le cadre de leur travail.	
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	Sans objet

4.9 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La *Politique de financement des services publics* vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire.

BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT TARIFÉS

Tableau 43 Revenus provenant des biens et services tarifés

Biens et services tarifés	2019-2020 (000 \$)	2018-2019 (000 \$)	2017-2018 (000 \$)
Permis d'explosifs et permis de clubs de tir à la cible (incluant les frais d'administration)	481,3	785,9	402,7
Frais de vérification des antécédents judiciaires⁸⁰	1 598,2	1 554,6	1 387,7

Les tarifs pour les permis d'explosifs et les permis de club de tir à la cible (incluant les frais d'administration) découlent de décisions administratives. Les tarifs des permis d'explosifs sont indexés annuellement selon l'indice général des prix à la consommation pour le Canada.

Les tarifs pour la vérification des antécédents judiciaires ont été déterminés par coût de revient. Ils sont indexés annuellement selon l'indice général des prix à la consommation pour le Québec. Le tableau suivant présente les revenus de tarification du FSP pour la période allant de 2017-2018 à 2019-2020.

Tableau 44 Revenus provenant des biens et services tarifés (FSP)

Biens et services tarifés (FSP)	2019-2020 (000 \$)	2018-2019 (000 \$)	2017-2018 (000 \$)
Services de police réguliers fournis aux municipalités	341 319,1	330 594,8	311 452,4
Services de police partiels fournis aux municipalités	14,1	19,7	24,4
Services de police – ponts fédéraux	5 841,3	4 221,0	4 178,0
Services de police fournis à toute personne autre qu'une municipalité	6 982,8	7 223,2	7 855,0

Les revenus pour les services de police réguliers fournis aux municipalités proviennent d'ententes conclues avec les MRC ou les municipalités en vertu de la *Loi sur la police* (RLRQ, chapitre P-13.1). La tarification est établie selon les articles 1.1, 1.3 et 5.3 du *Règlement sur la somme payable par les municipalités pour les services de la Sûreté* (RLRQ, chapitre P-13.1, r. 7).

Les revenus pour les services de police partiels fournis aux municipalités proviennent d'ententes conclues avec des MRC ou des municipalités desservies par la Sûreté pour des services supplémentaires ou rendus à l'occasion d'événements spéciaux. La tarification est établie selon l'article 19 du *Règlement sur la somme payable par les municipalités pour les services de la Sûreté* (RLRQ, chapitre P-13.1, r. 7).

Les revenus pour les services de police – ponts fédéraux proviennent d'ententes conclues avec Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Incorporée, Infrastructure Canada et le Canadien National en vertu de la *Loi sur la police* (RLRQ, chapitre P-13.1). Les montants facturés sont établis en fonction de la récupération des coûts des services. Les montants sont indexés annuellement selon l'indice des prix à la consommation de la région de Montréal.

Les revenus pour des services de police fournis à toute personne autre qu'une municipalité (excluant les ponts fédéraux) proviennent d'ententes conclues en vertu de la *Loi sur la police* (RLRQ, chapitre P-13.1). Il s'agit principalement d'ententes pour des escortes de véhicules hors normes et des vérifications d'antécédents judiciaires.

⁸⁰ Ces revenus ne concernent qu'une partie des vérifications des antécédents judiciaires réalisées par la Sûreté, soit celles qui ont été faites auprès des établissements d'enseignement privés, des commissions scolaires et de certains ministères et organismes. D'autres revenus, provenant de la vérification des antécédents judiciaires, sont inclus dans les revenus de tarification du FSP présentés dans le tableau suivant.

Pour les nouveaux biens et services :

Il n'y a eu aucun nouveau bien ni service tarifé en 2019-2020.

Pour les biens et services qui pourraient être tarifés :

Actuellement, aucun nouveau bien ni service n'a fait l'objet d'une tarification.

 COÛT DES BIENS ET DES SERVICES NON TARIFÉS (COÛT DE REVIENT)

La Sûreté n'a pas entrepris de travaux visant à établir le coût de revient de ses biens et services non tarifés.

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

AERD	Agents évaluateurs en reconnaissance des drogues	GES	Gaz à effet de serre
CAI	Commission d'accès à l'information	KRPF	Kativik Regional Police Force
CFD	Compte à fin déterminée	MRC	Municipalité régionale de comté
CGA	Centre de gestion des appels	PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
CRPQ	Centre de renseignements policiers du Québec	PADD	Plan d'action de développement durable
CSMRC	Centre de services MRC	RENIR	Réseau national intégré de radiocommunication
CSPQ	Centre de services partagés du Québec	RLRQ	Recueil des lois et des règlements du Québec
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales	SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
DSC	Déclaration de services aux citoyens	SIRP	Système intégré de radiocommunications policières
ESEI	Exploitation sexuelle des enfants sur Internet	SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
ETC	Équivalent temps complet		
FSP	Fonds de services de police		



WWW.SQ.GOUV.QC.CA