

Comité de déontologie policière

# Plan stratégique 2009-2014



Québec 



**PLAN STRATÉGIQUE**  
**2009-2014**  
du Comité de déontologie policière

---

La présente publication a été rédigée par  
le Comité de déontologie policière.

Note : La forme masculine employée dans le  
présent document désigne aussi bien les  
femmes que les hommes lorsque le  
contexte s'y prête.

Dépôt légal – 2009  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-56970-1 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-56971-8 (version PDF)

© Gouvernement du Québec, 2009

Tous droits réservés pour tous pays.  
La reproduction par quelque procédé que ce soit  
et la traduction, même partielles, sont interdites  
sans l'autorisation du Comité de déontologie policière

## MESSAGE DU MINISTRE



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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Plan stratégique 2009-2014 du Comité de déontologie policière conformément aux prescriptions de la Loi sur l'administration publique.

Je suis d'avis que les mesures ciblées permettront au Comité d'offrir des services accessibles et de meilleure qualité.

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

Le ministre de la Sécurité publique,

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Jacques P. Dupuis  
Québec, juin 2009



## MESSAGE DU PRÉSIDENT



Monsieur Jacques P. Dupuis  
Ministre de la Sécurité publique  
2525, boulevard Laurier, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Plan stratégique 2009-2014 du Comité de déontologie policière.

Ce nouveau plan stratégique présente la mission, la vision et les enjeux du Comité.

Il a été élaboré après consultation des membres et du personnel et à la lumière des éléments qui caractérisent un tribunal administratif.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,

ORIGINAL REQUIS ET SIGNÉ

Pierre Gagné, avocat  
Québec, mars 2009



---

## Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1. LA MISSION .....	4
2. LA VISION .....	4
TABLEAU SYNOPTIQUE.....	5
3. LES ENJEUX .....	7
4. LES ORIENTATIONS, OBJECTIFS ET INDICATEURS.....	7
CONCLUSION.....	11



---

## Introduction

Le plan stratégique du Comité de déontologie policière (Comité) s'inscrit dans la réforme entreprise par l'administration publique québécoise visant à modifier son cadre de gestion pour l'adapter aux réalités nouvelles de ce début du XXI<sup>e</sup> siècle.

Les orientations retenues et les modes d'interventions privilégiés ont fait l'objet d'une consultation des membres et du personnel du Comité.

Le contenu du plan stratégique prend en considération les caractéristiques d'un tribunal administratif.

La démarche de planification stratégique reprend la mission, la vision et les enjeux du Comité.

Enfin, considérant l'incidence d'une planification stratégique sur la reddition de comptes et les particularités d'un tribunal administratif, la conclusion fait ressortir la prudence et la circonspection du Comité dans la formulation de ses engagements.

---

## **1. La mission**

La mission du Comité consiste à :

- **Offrir aux citoyens la possibilité de faire valoir leurs droits et aux policiers, aux agents de la protection de la faune, aux constables spéciaux et aux contrôleurs routiers, leur défense, devant une instance accessible, indépendante, impartiale et spécialisée en matière de déontologie policière.**
- **Permettre aux citoyens, aux policiers, aux agents de la protection de la faune, aux constables spéciaux, aux contrôleurs routiers et aux autres témoins d'être entendus lors d'une audition publique.**
- **Décider du litige avec diligence dans le respect des droits fondamentaux, des règles de justice naturelle et d'équité procédurale.**

## **2. La vision**

La vision du Comité consiste à :

- **Être un tribunal administratif spécialisé offrant des services accessibles et de qualité.**

TABLEAU SYNOPTIQUE	<b>MISSION :</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Offrir aux citoyens la possibilité de faire valoir leurs droits et aux policiers, aux agents de la protection de la faune, aux constables spéciaux et aux contrôleurs routiers, leur défense, devant une instance accessible, indépendante, impartiale et spécialisée en matière de déontologie policière.</li> <li>✚ Permettre aux citoyens, aux policiers, aux agents de la protection de la faune, aux constables spéciaux, aux contrôleurs routiers et aux autres témoins d'être entendus lors d'une audition publique.</li> <li>✚ Décider du litige avec diligence dans le respect des droits fondamentaux, des règles de justice naturelle et d'équité procédurale.</li> </ul>
	<b>ENJEU 1 Des services à la clientèle simples et efficaces</b>		
	ORIENTATION 1		FACILITER L'ACCÈS ET LE RECOURS AUX SERVICES EN MISANT SUR LA QUALITÉ DE L'INFORMATION ET LA TECHNOLOGIE
	<b>AXE 1.1 LA QUALITÉ DE L'INFORMATION</b>		
		OBJECTIF	INDICATEUR
	1.1.1	Faire connaître davantage le rôle et le fonctionnement du Comité	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnostic et mise à jour du site Internet (volet informationnel)</li> <li>✓ Nombre de nouvelles publications.</li> <li>✓ Nouveaux contenus du site Internet (ex. : citations reçues)</li> <li>✓ Nombre de consultations sur Internet (mesure exclusive pour le site Comité)</li> <li>✓ Rétroinformation (commentaires)</li> </ul>
	<b>AXE 1.2 LE RECOURS AUX OUTILS TECHNOLOGIQUES</b>		
		OBJECTIF	INDICATEUR
	1.2.1	Faciliter l'utilisation des services en ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mise en ligne de nouvelles fonctionnalités (mécanismes de repérage par type de décision)</li> <li>✓ Taux d'utilisation des fonctions transactionnelles</li> <li>✓ Taux de satisfaction</li> </ul>
	<b>ENJEU 2 Une performance organisationnelle à assurer</b>		
ORIENTATION 2		RENDRE PLUS EFFICACE L'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE	
<b>AXE 2.1 L'OPTIMISATION DU PROCESSUS (JUSTICE ADMINISTRATIVE)</b>			
	OBJECTIF	INDICATEUR	
2.1.1	Traiter les dossiers selon les délais établis	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de dossiers traités en moins d'un certain nombre de jours *</li> </ul> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">* Le % et le délai à les traiter seront déterminés annuellement selon le type de dossiers.</p>	
<b>AXE 2.2 LA MISE EN VALEUR DU SAVOIR ET DU CAPITAL HUMAIN</b>			
	OBJECTIF	INDICATEUR	
2.2.1	S'assurer du transfert de l'expertise	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre de jours de formation</li> <li>✓ Nombre de personnes qui ont quitté le Comité et procédé au transfert de leur expertise</li> </ul>	
2.2.2	Renforcer la reconnaissance au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre d'interventions visant la reconnaissance au travail</li> </ul>	



---

### **3. Les enjeux**

Au regard de la mission du Comité, deux principaux enjeux se présentent : d'une part, offrir des services simples et efficaces à la clientèle et, d'autre part, assurer une performance organisationnelle de haut niveau.

Au plan des services à la clientèle, le Comité désire continuer à faciliter l'accès et le recours à ses services en misant sur la qualité de l'information et sur une technologie de pointe. Au niveau de la performance organisationnelle, le Comité désire continuer à rendre plus efficace l'administration de la justice.

Au-delà de ces enjeux, le système de déontologie policière doit continuer de s'inscrire dans le cadre de la poursuite des préoccupations visant à offrir une meilleure protection aux citoyens en développant au sein des organisations des policiers, des agents de la protection de la faune, des constables spéciaux et des contrôleurs routiers des standards élevés de service à la population.

### **4. Les orientations, objectifs et indicateurs**

Bien que limitées, les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles actuellement disponibles au Comité devraient lui permettre de rencontrer les orientations et les objectifs exposés dans son plan stratégique.

## Enjeu 1 : Des services à la clientèle simples et efficaces

### Orientation 1 : Faciliter l'accès et le recours aux services en misant sur la qualité de l'information et la technologie

#### Axe 1.1 :

La qualité de l'information

#### Axe 1.2 :

Le recours aux outils technologiques

#### Objectif

1.1.1 Faire connaître davantage le rôle et le fonctionnement du Comité

#### Indicateur

- ✓ Diagnostic et mise à jour du site Internet (volet informationnel)
- ✓ Nombre de nouvelles publications.
- ✓ Nouveaux contenus du site Internet (ex. : citations reçues)
- ✓ Nombre de consultations sur Internet (mesure exclusive pour le site Comité)
- ✓ Rétroinformation (commentaires)

#### Objectif

1.2.1 Faciliter l'utilisation des services en ligne

#### Indicateur

- ✓ Mise en ligne de nouvelles fonctionnalités (mécanismes de repérage par type de décision)
- ✓ Taux d'utilisation des fonctions transactionnelles
- ✓ Taux de satisfaction

## Enjeu 2 : Une performance organisationnelle à assurer

### Orientation 2 : Rendre plus efficace l'administration de la justice

<b>Axe 2.1</b>	<b>Axe 2.2</b>	
L'optimisation du processus (justice administrative)	La mise en valeur du savoir et du capital humain	
<b>Objectif</b>	<b>Objectif</b>	<b>Objectif</b>
2.1.1 Traiter les dossiers selon les délais établis	2.2.1 S'assurer du transfert de l'expertise	2.2.2 Renforcer la reconnaissance au travail
<b>Indicateur</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Indicateur</b>
% de dossiers traités en moins d'un certain nombre de jours *	✓ Nombre de jours de formation  ✓ Nombre de personnes qui ont quitté le Comité et procédé au transfert de leur expertise	Nombre d'interventions visant la reconnaissance au travail
* Le % et le délai à les traiter seront déterminés annuellement selon le type de dossiers.		



---

## Conclusion

La relative complexité du système de déontologie policière, qui comporte plusieurs étapes dans le traitement des plaintes, ne peut être ignorée au moment d'établir les orientations et les objectifs du Comité.

Nous avons donc exposé les enjeux qui nous interpellent. Outre les différentes contraintes de fonctionnement avec lesquelles il doit composer, un tribunal administratif demeure toujours vulnérable aux pratiques, aux comportements et à la disponibilité des parties et de leurs procureurs. Malgré la réelle volonté de ses gestionnaires, de ses membres et de son personnel de faire mieux et davantage, le Comité n'échappe pas à cette réalité.

C'est donc avec ce sens de la mesure et de la relativité que les orientations contenues dans ce plan stratégique traduisent la détermination du Comité de faire en sorte que le système de déontologie policière réponde le plus adéquatement possible aux besoins et aux attentes.

Enfin, ces orientations se veulent cohérentes avec celles retenues dans le Plan stratégique 2008-2011 du ministère de la Sécurité publique.



