

ASSEMBLÉE NATIONALE

N° 2112-80051018



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2004
2005



MISSION

« La Sûreté du Québec, police nationale, concourt, sur l'ensemble du territoire québécois, au maintien de la paix et de l'ordre public, à la préservation de la vie, de la sécurité et des droits fondamentaux des personnes ainsi qu'à la protection de leurs biens.

« La Sûreté du Québec soutient aussi la communauté policière, coordonne des opérations policières d'envergure, contribue à l'intégrité des institutions étatiques et assure la sécurité des réseaux de transport qui relèvent du Québec. »

VISION

Grâce à la mobilisation et à l'expertise de ses membres policiers et civils, la Sûreté du Québec, en tant qu'organisation moderne et dynamique, vise à répondre aux plus hautes exigences de qualité et de service dans tous ses champs d'activité. Afin de mieux protéger les citoyens, la Sûreté du Québec place, au cœur de son action concertée, le respect de la loi et des droits fondamentaux des personnes.

VALEURS

Partagées par l'ensemble du personnel policier et civil de la Sûreté du Québec, quatre valeurs fondamentales viennent guider chacune de nos actions et de nos interventions.

- Le **service** à la clientèle.
 - Le **professionnalisme** dans l'application rigoureuse des règles de l'art dans toutes nos interventions.
 - Le **respect** de la dignité, des droits fondamentaux des personnes et des valeurs démocratiques et individuelles.
 - L'**intégrité** dans nos relations avec nos clients, partenaires et collègues ainsi que dans nos interventions auprès des citoyens.
-

COUP D'ŒIL SUR LA SÛRETÉ DU QUÉBEC, au 31 mars 2005

La Sûreté du Québec dessert en exclusivité 85 MRC et territoires équivalents à une MRC totalisant 1 133 villes, municipalités et autres territoires. Elle assure la protection de près de 2 300 000 citoyens et citoyennes du Québec.

Elle compte sur une équipe professionnelle et dynamique de 5 136 policiers et de 1 588 employés civils permanents répartis au Grand quartier général à Montréal, dans les quartiers généraux des dix districts et les 119 points de service partout au Québec.

Son parc automobile comprend 2 814 véhicules dont des voitures de patrouille, quads, motoneiges, bateaux et hélicoptères. Ses dépenses de fonctionnement et d'investissements totalisent un peu plus de 726 millions de dollars en 2004-2005.

Québec, octobre 2005

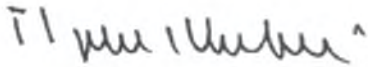
Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Gouvernement du Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Sûreté du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2005.

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

Le ministre de la Sécurité publique,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Jacques P. Dupuis', with a stylized flourish at the end.

Jacques P. Dupuis

Montréal, juillet 2005

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Sécurité publique
2525, boul. Laurier, 5^e étage
Sainte-Foy (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de la Sûreté du Québec.

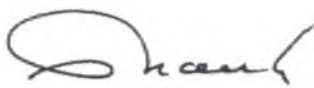
Ce rapport présente les résultats obtenus en regard des orientations, axes d'intervention et objectifs contenus dans notre *Plan stratégique 2004-2007*. Cependant, en raison de l'examen des organismes entrepris par le gouvernement l'année dernière, le dépôt de ce plan à l'Assemblée nationale a été reporté.

Toutefois, ce plan de même que notre *Déclaration de services aux citoyens* ont orienté nos actions et guidé les interventions de notre personnel pour la période du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

Vous serez à même de constater que nous sommes en bonne voie d'atteindre nos objectifs. Au cours de cette première année de notre cycle de gestion, nous nous sommes appliqués à établir des bases solides et des liens étroits avec nos partenaires pour mieux lutter contre la grande criminalité et pour améliorer la qualité de nos services et l'efficacité de notre gestion.

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

Le directeur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Normand Proulx'.

Normand Proulx

DÉCLARATION DES MEMBRES DE L'ÉTAT-MAJOR

Selon la *Loi sur l'administration publique*, les explications et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité.

Durant toute l'année 2004-2005, 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 2004-2007* et le *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005* et à assurer la plausibilité de l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion.

À notre connaissance, et à la suite d'un mandat d'examen portant sur les données stratégiques non financières et du dépôt du rapport de validation préparé par la Direction de l'audit et de l'évaluation de la Sûreté du Québec, nous attestons que le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* :

- décrit fidèlement la mission et présente les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2004-2007* de la Sûreté du Québec ainsi qu'un bilan des données et des résultats afférents;
- couvre l'ensemble des activités stratégiques et des domaines d'intervention de la Sûreté du Québec;
- présente les mesures prises par rapport aux principaux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* de la Sûreté du Québec;
- présente des données et des résultats qui sont plausibles et cohérents.

Par ailleurs, la Sûreté du Québec est assujettie à la *Loi sur le Vérificateur général*. La portée des travaux du Vérificateur général du Québec peut comporter, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux énoncés de politiques et aux directives et enfin la vérification de l'optimisation des ressources.

Les membres de l'état-major,



Normand Proulx
Directeur général



Régis Falardeau
Directeur général adjoint,
Surveillance du territoire



Steven Chabot
Directeur général adjoint,
Enquêtes criminelles



Richard Deschesnes
Directeur général adjoint,
Administration



Denis Fiset
Directeur général adjoint,
Affaires institutionnelles

Montréal, juillet 2005

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

Montréal, le 5 juillet 2005

Monsieur le Directeur général,

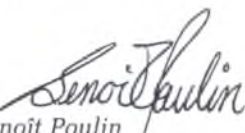
Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de la Sûreté du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données du Rapport incombe à la direction de la Sûreté du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des explications, des résultats et des renseignements fournis, ainsi que la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été mené conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à susciter des discussions sur l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de la Sûreté du Québec n'est pas, à tous égards, importante, plausible et cohérente.

Le directeur de l'audit et de l'évaluation,


Benoît Poulin

La Sûreté du Québec		page 7	1
1.1	La clientèle et les partenaires	7	
1.2	Les services offerts	7	
1.3	La structure organisationnelle	8	
	L'organigramme supérieur au 31 mars 2005	9	
1.4	Les enjeux et perspectives d'avenir	10	
Les résultats pour 2004-2005		page 11	2
2.1	Les faits saillants	11	
2.2	Les résultats liés aux engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	12	
2.3	Les résultats liés au <i>Plan stratégique 2004-2007</i> et au <i>Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005</i>	13	
	Orientation A Mobiliser les effectifs et maximiser les efforts organisationnels dans la lutte contre la grande criminalité	14	
	Orientation B Assurer une prestation de services de la plus grande qualité possible	16	
	Orientation C Accentuer la gestion intégrée de l'ensemble des ressources et prioritairement des ressources humaines	19	
Les ressources utilisées		page 21	3
3.1	Les ressources humaines	21	
3.2	Les ressources matérielles	23	
3.3	Les ressources financières	24	
3.4	Les ressources informationnelles	27	
L'application des exigences législatives		page 28	4
4.1	Les programmes d'accès à l'égalité en emploi	28	
4.2	Le plan de rajeunissement dans la fonction publique	29	
4.3	L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	30	
4.4	La politique linguistique	31	
4.5	Les recommandations du Vérificateur général du Québec	31	
4.6	L'éthique	32	
4.7	La politique concernant la santé des personnes au travail	32	
Les activités de la Sûreté du Québec		page 33	5
5.1	Les interventions de gendarmerie	33	
5.2	Les interventions d'enquêtes	34	
5.3	Les interventions des services de soutien	38	
5.4	Les interventions en mesures d'urgence	39	
5.5	Les interventions de contrôle des armes à feu	40	
5.6	Les affaires internes	41	

TABLE DES MATIÈRES

TABLEAUX	1	Effectifs en poste à la Sûreté du Québec	21
	2	Répartition du personnel policier et civil permanent par district	21
	3	Répartition du personnel policier et civil permanent par catégorie d'emploi	22
	4	Répartition du personnel (policier et civil combinés) par grande fonction	22
	5	Matériel roulant et autres véhicules	23
	6	Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec	24
	7	Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police	25
	8	Sommaire des dépenses et investissements de la Sûreté du Québec	26
	9	Dépenses relatives aux ressources informationnelles	27
	10	Évolution du parc informatique	27
	11	Représentativité des groupes cibles du programme d'accès à l'égalité en emploi	29
	12	Interventions de gendarmerie	33
	13	Interventions d'enquêtes sur des infractions au Code criminel	37
	14	Interventions d'enquêtes sur des infractions découlant d'autres lois	38
	15	Interventions des services de soutien	39
	16	Interventions en mesures d'urgence	39
	17	Permis d'armes à feu, d'explosifs et d'agent d'investigation ou de sécurité	40
	18	Responsabilité de la Sûreté du Québec en matière de traitement des plaintes envers un Policier	41
	19	Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés	41
	20	Décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec	42
ANNEXES	1	Liste des districts et postes de la Sûreté du Québec	43
	2	Faits saillants de l'étude de satisfaction de la clientèle de la Sûreté du Québec	45
	3	Tableaux complémentaires relatifs aux programmes d'accès à l'égalité en emploi	47
	4	Tableau complémentaire relatif à l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	48
	5	Bilan des moyens pris pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail à la Sûreté du Québec	49

Conformément à la *Loi sur la police* et à l'instar de tout corps policier, la mission de la Sûreté du Québec consiste à maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique ainsi qu'à prévenir et réprimer le crime. Pour la réalisation de cette mission, elle doit assurer la sécurité des personnes et des biens, sauvegarder les droits et libertés, respecter les victimes et être attentive à leurs besoins et enfin, coopérer avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel.

La Sûreté du Québec doit être autonome dans l'accomplissement de sa mission unique au sein de l'organisation gouvernementale. Elle a compétence pour prévenir et réprimer les infractions aux lois sur l'ensemble du territoire du Québec ainsi que les infractions aux règlements municipaux applicables sur le territoire des municipalités qu'elle dessert. Devant l'Assemblée nationale, c'est le ministre de la Sécurité publique qui est responsable de la Sûreté du Québec.

1.1 La clientèle et les partenaires

La clientèle de la Sûreté du Québec est composée des groupes suivants :

- les citoyens des villes, municipalités et territoires desservis par la Sûreté;
- les municipalités régionales de comté (MRC) et autres territoires desservis;
- les organismes communautaires;
- les services de police municipaux et autochtones du Québec;
- l'Assemblée nationale du Québec;
- certains ministères et organismes du gouvernement du Québec;
- les délégations et bureaux du Québec à l'étranger;
- les différents tribunaux du Québec et plus particulièrement les procureurs de la Couronne;
- les usagers du réseau routier, autoroutier et récréotouristique.

Les principaux partenaires de la Sûreté du Québec sont :

- les comités de sécurité publique (CSP) de chaque municipalité régionale de comté (MRC) ou ville¹ desservie;
- les autres services policiers québécois, canadiens et internationaux;
- les ministères et organismes municipaux, provinciaux et fédéraux;
- les maisons d'enseignement;
- les associations de toutes sortes;
- les syndicats et les fédérations.

1.2 Les services offerts

Les services offerts par la Sûreté du Québec sont définis en grande partie par la *Loi sur la police*. Ils se divisent en quatre grands domaines d'intervention : la gendarmerie, les enquêtes, les services de soutien et les mesures d'urgence. La section 5 du présent rapport fait état, notamment, des résultats obtenus en 2004-2005 dans chacun de ces domaines d'intervention.

La Sûreté offre aux citoyens, aux autres organisations policières et à l'État, relativement aux quatre domaines cités précédemment, trois grandes catégories de services :

■ Services généraux

Ces services sont rendus sur le territoire de la Sûreté, c'est-à-dire dans les MRC desservies ainsi que sur les routes de juridiction provinciale. Ils sont fournis par les postes de MRC ou les postes autoroutiers. Il s'agit en fait des services de base qui sont fournis à la population.

¹ Certaines municipalités ont des ententes de service avec la Sûreté du Québec. Dans ces cas, les villes fonctionnent comme des MRC dans leurs relations avec la Sûreté du Québec et ont leur propre comité de sécurité publique (CSP).

Ils comprennent notamment la patrouille 24 heures sur 24, la réponse aux demandes d'aide des citoyens, l'application des lois, la prévention du crime, les activités de relations communautaires et la collaboration avec les intervenants locaux afin d'identifier et de résoudre les problèmes de sécurité publique.

■ Services spécialisés

Les services spécialisés de la Sûreté du Québec sont offerts sur l'ensemble du territoire québécois tant aux services policiers municipaux, qui doivent fournir des services de niveau 1 à 5 selon la taille de leur population, qu'à l'ensemble des unités de la Sûreté.

On trouve notamment dans cette catégorie : les enquêtes criminelles complexes, le soutien aux enquêtes et la prise en charge de situations d'urgence civiles et policières.

En vertu de la *Loi sur la police*, la Sûreté du Québec dispense de tels services lorsque les événements qui surviennent dans un territoire donné dépassent le niveau de responsabilité du service policier municipal ou de l'unité de la Sûreté. Elle fournit aussi de tels services, lorsque l'ampleur d'un événement exige son soutien.

■ Services nationaux

La Sûreté du Québec rend certains services centralisés à l'échelle provinciale. Elle intervient quand des problèmes d'envergure se posent, par exemple lors de crimes touchant le gouvernement québécois ou lorsqu'il faut veiller au maintien de l'ordre dans des situations d'urgence au niveau du Québec. Des services spécifiques sont également rendus, notamment en matière de crimes portant atteinte à l'intégrité physique, matérielle ou économique.

De plus, la Sûreté joue un rôle de coordination lors de certaines interventions policières qui touchent plus d'un service de police, notamment en matière de lutte contre le crime organisé. Elle assume au besoin cette responsabilité au Québec, en coordonnant des interventions de différents corps policiers québécois, et à l'extérieur du Québec, en coordonnant l'intervention québécoise avec des corps de police d'autres provinces ou pays.

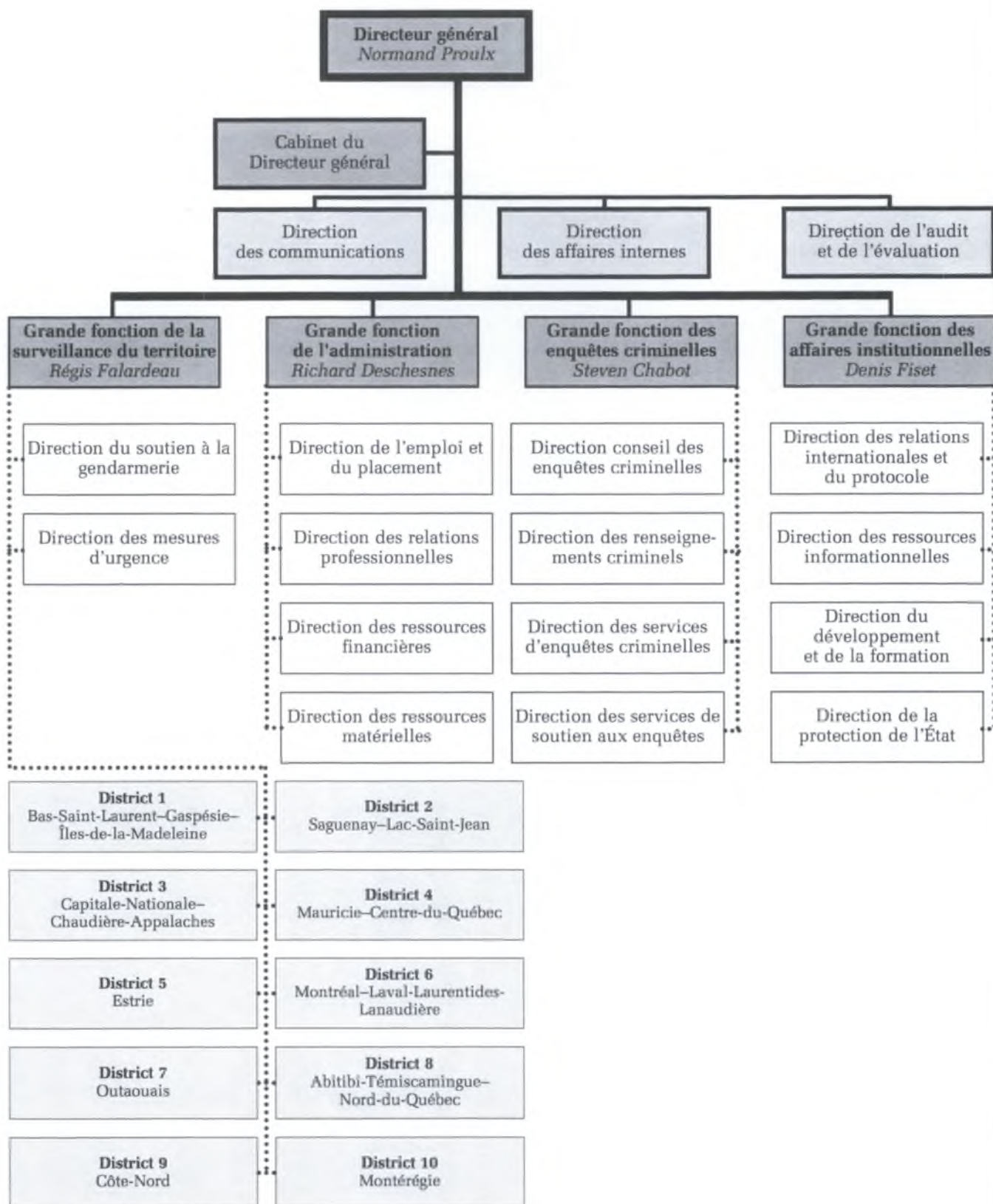
Enfin, la Sûreté a le mandat de soutenir sous certains aspects la communauté policière dans ses activités, par la gestion de certains services centraux tel le Centre de renseignements policiers du Québec ainsi que diverses autres banques de données.

1.3 La structure organisationnelle

Le directeur général et les directeurs généraux adjoints de la Sûreté du Québec sont nommés par le gouvernement du Québec. La structure administrative de la Sûreté du Québec regroupe la Direction générale et quatre grandes fonctions.

Géographiquement, la structure de la Sûreté du Québec se divise en dix districts afin de répondre aux besoins de la population de toutes les régions du Québec. Chacun de ces districts est composé d'un quartier général dont la structure administrative et opérationnelle peut répondre à l'ensemble des demandes de services. S'ajoutent à cela 119 points de service (postes principaux, auxiliaires et autoroutiers).

La liste des districts et des postes de la Sûreté du Québec se trouve à l'annexe 1. Au 31 mars 2005, la Sûreté du Québec desservait 1 133 villes, municipalités et territoires.



1.4 Les enjeux et perspectives d'avenir

Plusieurs de nos enjeux s'inscrivent en continuité avec le travail entrepris au cours des dernières années. Il ne saurait en être autrement puisque les activités sur lesquelles nous concentrons nos efforts sont au cœur même de notre mission d'assurer la sécurité publique et de lutter contre la grande criminalité.

Dans certains secteurs de l'activité criminelle, l'évolution est rapide. La criminalité informatique, par exemple, ou encore la criminalité à incidences fiscales sont des phénomènes en croissance qui exigent des actions de plus en plus concertées et le développement de nouvelles expertises. Ainsi, la **lutte contre la grande criminalité** constitue l'une de nos trois orientations stratégiques pour les prochaines années. Cependant, même si la grande criminalité prend de l'ampleur, la criminalité locale n'en demeure pas moins une préoccupation quotidienne.

Assurer une prestation de services de la plus grande qualité possible dans les MRC que nous desservons est aussi l'une de nos trois orientations. Pour ce faire, nous comptons notamment mieux soutenir les gestionnaires de premier niveau, définir des normes de qualité, réviser nos processus de gestion opérationnels et administratifs, créer de nouveaux partenariats durables et consolider les partenariats existants.

Enfin, l'amélioration globale de nos services et l'optimisation de nos processus passent nécessairement par une mobilisation de nos ressources et une plus grande responsabilisation de nos gestionnaires. Aussi, notre troisième orientation mise sur une **gestion intégrée de nos ressources et prioritairement de nos ressources humaines**.

Ainsi dans une optique d'amélioration continue de nos services, nous miserons sur un examen de nos façons de faire et sur des partenariats stratégiques plus forts, autant à l'interne qu'à l'externe. Nous mettrons en commun les meilleures ressources et les meilleures expertises pour mieux lutter contre la grande criminalité, veiller à la sécurité de nos concitoyens et concitoyennes et contribuer à leur assurer une meilleure qualité de vie tant dans leur communauté que sur le réseau routier.

Notre organisation a connu de nombreuses transformations au cours des dernières années. Nous poursuivons nos efforts afin que cet enrichissement se traduise par une amélioration constante de nos services dans les communautés desservies.

Cette section rend compte des résultats obtenus par la Sûreté du Québec en ce qui concerne les plans et engagements entourant la planification stratégique et les exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Elle est divisée en trois parties : les faits saillants, les résultats liés aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et les résultats relatifs au *Plan stratégique 2004-2007* de la Sûreté du Québec.

Changements depuis la dernière édition

Avec la diffusion du plan gouvernemental *Briller parmi les meilleurs* et du plan de modernisation de l'État 2004-2007, le gouvernement du Québec officialisait sa vision ainsi que les priorités d'action à mettre de l'avant par l'ensemble des ministères et organismes.

Le *Plan stratégique 2004-2007* de la Sûreté du Québec s'inscrit fidèlement au sein des priorités d'action émises par le gouvernement, notamment en ce qui a trait aux préoccupations suivantes : une amélioration de la sécurité et de la qualité des services aux citoyens, un souci constant d'optimiser la rentabilité de nos ressources, une préoccupation accrue à créer et entretenir des partenariats durables et une mobilisation optimale des ressources humaines en vue d'assurer la relève et le transfert des connaissances.

2.1 Les faits saillants

Nous avons poursuivi nos échanges avec les élus des municipalités régionales de comté (MRC) dans le but de renouveler les ententes de service. Au 31 mars 2005, plus du tiers des ententes étaient signées pour une durée de dix ans. La plupart devraient l'être d'ici la fin de l'année 2005.

Nous avons participé à la création et à la mise en œuvre du Service des enquêtes sur la criminalité fiscale (SECF), en partenariat avec l'Autorité des marchés financiers, organisme relevant du ministère des Finances, ainsi qu'avec les ministères de la Sécurité publique, du Revenu et de la Justice.

Nous avons amorcé le processus de remplacement de notre réseau de radiocommunications. Le nouveau système, que l'on désigne sous l'acronyme SIRP (Système intégré de radiocommunications policières), pourra supporter à la fois la radiocommunication vocale et la radiotransmission de données de même que l'interopérabilité avec nos partenaires gouvernementaux également desservis par le Réseau national intégré de radiocommunication du gouvernement du Québec (RÉNIR). Selon la planification établie avec nos partenaires, la migration RÉNIR s'effectuera à partir de 2006.

Afin d'assumer notre mandat de coordination pour le Québec en matière d'enregistrement des délinquants sexuels, nous avons créé le *Centre québécois d'enregistrement des délinquants sexuels* (CQEDS) et formé les représentants des 168 bureaux d'inscription des corps policiers. La création de cette nouvelle unité administrative fait suite à l'adoption de la *Loi sur l'enregistrement de renseignements sur les délinquants sexuels* en décembre 2004.

Dans le cadre d'une entente de trois ans, conclue en 2004 avec la Gendarmerie royale du Canada, nous avons assuré la participation de 26 de nos policiers pour chacune des périodes de neuf mois comprises entre 2004 et 2006, contribuant ainsi à la mission de maintien de la paix de l'ONU en Haïti. Au terme de cet engagement, en 2006, une centaine de nos policiers auront participé à cette mission.

Le Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ), dont nous avons la responsabilité, a tenu son premier colloque. Quelque 250 participants issus des services policiers, des ministères

et organismes, du secteur privé ainsi que du milieu de l'enseignement y ont assisté. Ce colloque portait principalement sur les normes de sécurité et les orientations technologiques.

Nous avons par ailleurs développé une application informatique, la *Liaison judiciaire*, pour faciliter le suivi et l'acheminement des dossiers traités par nos policiers, vers le système judiciaire. Nous avons de plus conçu et diffusé un programme de formation à cette fin.

2.2 Les résultats liés aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*

Notre *Déclaration de services aux citoyens* a été rendue publique en mai 2001. En plus d'informer la population sur notre mission, notre vision et sur les moyens de nous joindre, elle renferme nos engagements sur la façon de rendre nos services à la population.

Les quatre objectifs de qualité présentés dans la déclaration sont de servir la population avec *rapidité et exactitude, professionnalisme, respect et intégrité*. Des critères spécifiques sont par la suite énoncés pour chacun de ces objectifs, permettant de vérifier s'ils ont été atteints. Cependant, mentionnons qu'étant donné qu'aucun indicateur ni aucune cible chiffrée ne sont énoncés en lien avec ces critères, il s'avère impossible de présenter une évaluation quantitative de l'atteinte des objectifs de qualité énoncés. L'appréciation des citoyens à l'égard des services reçus permet d'évaluer l'atteinte de ces objectifs de façon qualitative.

La Sûreté du Québec a mandaté la firme CROP pour réaliser une enquête par sondage téléphonique du 22 février au 22 mars 2005. Cette enquête avait pour but de mesurer, comme cela avait été fait en 2003, la satisfaction de la clientèle à l'égard des services qui lui sont rendus. Une question était spécifiquement posée aux répondants pour chacun des critères contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens*. La marge d'erreur est de 4,4 %, 19 fois sur 20.

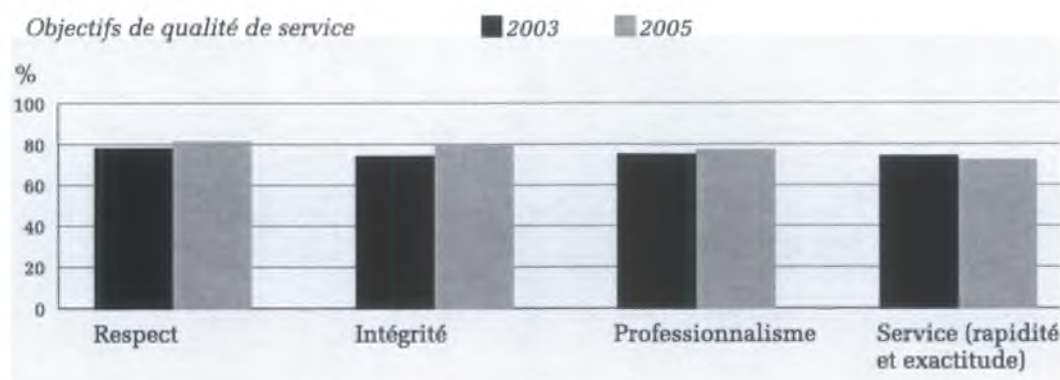
Principaux constats

Afin de pouvoir apprécier l'évolution de la satisfaction relative aux différents critères évalués, l'annexe 2 présente les résultats obtenus en 2005 parallèlement à ceux de 2003. De façon globale, on peut observer que la satisfaction des citoyens est élevée à l'égard des services rendus par les membres de la Sûreté et qu'il y a même une hausse générale de la satisfaction des citoyens comparativement à 2003. En effet, le pourcentage moyen des répondants qui ont noté 5/5 et 4/5, soit « extrêmement satisfait » ou « très satisfait » est passé de 77 % en 2003 à 79 % en 2005.

La comparaison des pourcentages présentés à l'annexe 2 pour chacun des énoncés permet de constater que les critères les plus satisfaisants du service sont : le langage simple et accessible du personnel de la Sûreté (88 %), la protection des renseignements qui ont été communiqués au personnel (86 %), l'écoute du personnel (83 %), la courtoisie du personnel (82 %) et le soin apporté par ce dernier à s'identifier clairement (81 %). Il est à noter que ces pourcentages ont été obtenus en additionnant le pourcentage des répondants qui ont mentionné être « extrêmement satisfait » ou « très satisfait » (notes de 5/5 et 4/5) à chacun des énoncés.

Le graphique suivant illustre les variations de la satisfaction au regard des quatre objectifs de qualité de la Sûreté. Les données présentées sont celles pour lesquelles les répondants ont noté 5/5, soit « extrêmement satisfait » et 4/5 « très satisfait ». On observe une hausse de la satisfaction pour trois objectifs de qualité de service du personnel policier, de 2003 à 2005. L'objectif « Service », qui fait référence à la rapidité et à l'exactitude, a pour sa part subi une infime baisse (1 %) depuis 2003.

Satisfaction à l'égard de la qualité du service du personnel policier



Amélioration continue des services

Afin de continuellement améliorer la qualité des services rendus aux citoyens et d'optimiser la prestation des services, la Sûreté a identifié les principales actions qu'elle souhaitait réaliser en 2004-2005. Pour s'assurer que ces dernières figurent au premier plan des préoccupations de tout son personnel, ces actions ont été incluses dans le plan d'action opérationnel 2004-2005.

Globalement, on constate que les résultats annuels visés pour les 16 actions qui concernent l'amélioration des services aux citoyens ont été atteints dans la majorité des cas ou encore que les résultats attendus pour certaines actions seront atteints au cours du prochain exercice. Les résultats liés à ces 16 actions sont intégrés à ceux du plan stratégique. Ils sont identifiés dans la section 2.3 par le symbole « ■ ».

À la lumière des résultats obtenus dans l'étude sur la satisfaction de la clientèle, et afin de poursuivre l'amélioration constante de la qualité de ses services, la Sûreté identifiera les actions de son plan d'action opérationnel 2005-2006 qui constitueront le Plan d'amélioration des services. Le suivi de ces actions se fera donc sur une base constante.

2.3 Les résultats liés au *Plan stratégique 2004-2007* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*

Directement liées aux enjeux et aux défis qui touchent la Sûreté du Québec, les trois grandes orientations mises de l'avant dans le *Plan stratégique 2004-2007* sont les suivantes :

Orientation A : Mobiliser les effectifs et maximiser les efforts organisationnels dans la lutte contre la grande criminalité.

Orientation B : Assurer une prestation de services de la plus grande qualité possible.

Orientation C : Accentuer la gestion intégrée de l'ensemble des ressources et prioritairement des ressources humaines.

Pour assurer la réalisation des engagements pris dans son *Plan stratégique 2004-2007* et dans son *Plan annuel de gestion des dépenses*, la Sûreté du Québec adopte, à chaque exercice financier, un plan d'action annuel. Les pages suivantes présentent les principales réalisations de la Sûreté du Québec au cours de la période 2004-2005 relativement à chacun de ses objectifs stratégiques.

Comme le plan stratégique de la Sûreté du Québec s'échelonne sur une période de trois ans et que les résultats mesurables jusqu'à maintenant demeurent limités conformément aux prévisions, les résultats présentés ci-après doivent être considérés comme préliminaires. Le prochain exercice permettra par contre de constater de façon plus appréciable la nature des performances obtenues.

Orientation A

Mobiliser les effectifs et maximiser les efforts organisationnels dans la lutte contre la grande criminalité

Axe A.1 Amélioration de la qualité du renseignement pour faciliter la gestion opérationnelle

La criminalité en mutation et l'évolution rapide des technologies nous obligent à constamment nous adapter. Nous devons éviter de nous limiter à réagir aux changements. Aussi, il nous faut adopter une approche proactive dans la lutte contre la grande criminalité. Pour ce faire, nous devons être bien informés des changements dans l'environnement, ce que notre rôle de soutien de l'État québécois nécessite également.

Le renseignement remplit une fonction essentielle dans les efforts consacrés à la lutte contre la criminalité. Le renseignement extrait de l'analyse de l'information est un élément clé de nos opérations et de notre planification stratégique. Il est primordial que tous les membres de la Sûreté du Québec soient sensibilisés à l'importance de leur contribution aux processus de renseignement.

Puisque les analyses reposent principalement sur les informations consignées dans nos bases de données, une augmentation qualitative et quantitative de ces données est nécessaire afin d'améliorer la qualité du renseignement.

OBJECTIF A.1.1 AUGMENTER L'INTÉGRATION DU RENSEIGNEMENT DANS NOS PRATIQUES OPÉRATIONNELLES QUOTIDIENNES D'ICI LE 31 MARS 2007.

Résultats

- La rédaction d'un plan d'action visant à améliorer les processus du service de renseignement de sécurité a été complétée. Dix des vingt actions prévues dans ce plan ont déjà été réalisées.
- Le modèle du plan d'enquête uniformisé a été conçu et lancé sous forme de projet pilote au mois d'août 2004. Trois districts ainsi que trois unités pilotes au sein de la Direction des services d'enquêtes criminelles ont participé à ce projet.
- La rédaction d'un plan d'optimisation du renseignement à la Sûreté du Québec est en bonne voie de réalisation. Un comité directeur a entrepris les travaux concernant la détermination des objectifs et la présentation des différentes réalités en matière de renseignements criminels et de sécurité ainsi que d'activités associées au terrorisme.
- Une analyse préliminaire pour le système des données du renseignement de sécurité a été amorcée en 2004-2005 et un énoncé de projet a été déposé.

OBJECTIF A.1.2 ACCROÎTRE DE 30 %, POUR LES TROIS PROCHAINES ANNÉES, LE NOMBRE DE TRANSACTIONS D'ALIMENTATION DANS LES BASES DE DONNÉES AFIN DE PRODUIRE DES RENSEIGNEMENTS ET DES ANALYSES DE QUALITÉ RÉPONDANT AUX STANDARDS FIXÉS.

Indicateur

Nombre de services de police municipaux ayant accès au SARC : **21 sur 34 (62 %)**

Résultats

- Le Système automatisé de renseignements criminels (SARC) de la Sûreté du Québec est désormais accessible en mode interrogation **au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)** ainsi qu'en mode alimentation dans **20 services de police municipaux**. Ces derniers viennent donc enrichir le contenu de la base de données. En passant par le SARC de la Sûreté du Québec, les services de police municipaux peuvent également interroger le système du SPVM.
- La rédaction d'un état de situation sur l'alimentation en renseignements du SARC a été complétée.
- L'optimisation des processus et des ressources nécessaires au contrôle de la qualité des données intégrées au SARC a également été une préoccupation importante de la Sûreté du Québec. Le contrôle est effectué par le personnel en place.

Axe A.2 Intensification de la complémentarité interorganisationnelle avec les partenaires externes

La complexité grandissante des enquêtes et la criminalité en mutation nous incitent à prendre tous les moyens nécessaires pour permettre à nos enquêteurs d'améliorer leur efficacité de façon constante. Ceci peut se faire en développant leurs compétences, en leur offrant des méthodes de travail ou des outils plus performants ou en créant des alliances avec des partenaires ciblés. Nous devons consolider le partenariat en place et développer des ententes avec de nouveaux partenaires afin de bénéficier de leur expertise et de certaines de leurs ressources dans des dossiers d'intérêt commun.

OBJECTIF A.2.1 ACCENTUER, D'ICI LE 31 MARS 2007, LA COLLABORATION ENTRE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC ET LES PARTENAIRES EXTERNES IDENTIFIÉS POUR EXPLOITER DE FAÇON OPTIMALE LES COMPÉTENCES ET LES RESSOURCES DISTINCTIVES.

Résultat

- Un plan de travail portant sur le développement d'une stratégie organisationnelle de lutte contre la drogue a été complété en mars 2005.

Commentaires

- Deux autres projets, l'un portant sur le développement d'une stratégie en matière de réseautage visant le transfert des expertises et l'autre sur une stratégie en matière de mission nationale et internationale dans la lutte contre la grande criminalité, ont été reportés à l'exercice 2005-2006, en raison de la non-disponibilité des effectifs.

OBJECTIF A.2.2 INSTAURER SIX NOUVEAUX PARTENARIATS AVEC DES ORGANISATIONS POLICIÈRES ET GOUVERNEMENTALES CONCERNÉES PAR LA LUTTE CONTRE LA GRANDE CRIMINALITÉ.

Indicateur

Nombre de nouveaux partenariats instaurés en 2004-2005 : 5

Résultats

- Une coopération bilatérale entre la Sûreté du Québec et la **police belge** a été conclue. Cette entente permettra un échange d'expertise sur la police de proximité, sous forme de stages.
- À l'occasion de la 60^e commission permanente **France-Québec**, le projet soumis par la Sûreté du Québec a été retenu et le financement accordé. L'objectif du projet consiste à élaborer un plan de modernisation des pratiques de management en milieu policier ayant comme assise l'approche par compétences.
- Des ententes ont été conclues avec l'**Autorité des marchés financiers et avec le Service de renseignements criminels du Québec (SRCQ)**. La conclusion de trois nouveaux partenariats concernant des activités criminelles en émergence est également en bonne voie de réalisation. Des ententes sont aussi à l'étape de la finalisation avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de même qu'avec le bureau ontarien du *Major Case Management*. ■
- Une entente de participation **aux missions de maintien de la paix en Haïti**, d'une durée de trois ans, a été signée avec la Gendarmerie royale du Canada. L'entente prévoit la rotation, par période de neuf mois, de groupes de 26 personnes. Les policiers de la Sûreté du Québec détachés en mission en Haïti seront remplacés dans leurs unités respectives de manière à ce que la qualité du service aux citoyens n'en soit aucunement affectée. Toutes les dépenses engagées dans le cadre de cette entente sont remboursées par la GRC.

Orientation B Assurer une prestation de services de la plus grande qualité possible

Axe B.1 Amélioration de la prestation de services aux citoyens et organisations

La modernisation de l'État et les attentes de plus en plus élevées de notre clientèle exige une amélioration constante de nos services. Il s'agit pour nous d'une préoccupation majeure. En raison d'importants changements vécus au cours des dernières années, il est primordial de normaliser la prestation de nos services.

OBJECTIF B.1.1 DÉVELOPPER ET METTRE EN ŒUVRE UN MODÈLE DE SOUTIEN DESTINÉ AUX GESTIONNAIRES DE PREMIER NIVEAU EN VUE D'AMÉLIORER LES CONTRÔLES DE QUALITÉ POUR L'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION D'ICI LE 31 MARS 2007.

Indicateur

Nombre de gestionnaires de premier niveau en gendarmerie formés : **555 sur 683 (81 %)**

Résultats

- Un comité d'orientation sur le développement des compétences s'assure de la formation, du développement et du soutien apporté à l'ensemble du personnel de la Sûreté, dont les gestionnaires de premier niveau de tous les secteurs d'activités.
- Un rapport synthèse qui fait état des problématiques récurrentes dans la gestion opérationnelle et administrative des postes de MRC a été déposé en août 2004.
- Un programme de formation pour les superviseurs de relève et les chefs d'équipe en gendarmerie a été développé. Au 31 mars 2005, le programme a été diffusé auprès de 555 participants sur une possibilité de 683, soit 81 % des gestionnaires de premier niveau en gendarmerie visés. ■

OBJECTIF B.1.2 DÉFINIR ET IMPLANTER UNE APPROCHE ORGANISATIONNELLE DE QUALITÉ AVEC DES NORMES ET STANDARDS PERTINENTS POUR L'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION ET ADAPTÉS AUX DIFFÉRENTS MANDATS D'ICI LE 31 MARS 2007.

Résultats

- Une analyse préliminaire du concept et une exploration de la littérature générale ont été réalisées.
- Un modèle de politique de gestion favorisant l'approche organisationnelle et l'imputabilité de même que le système de gestion pertinent ont été proposés aux autorités.
- Dans le but de définir des normes et standards de qualité en regard de la visibilité, de la réponse aux appels et du parrainage, un comité de travail a été mis en place. Un plan d'action en vue de définir les normes en cause a aussi été déposé, et un guide des bonnes pratiques en matière de présence policière a été réalisé. ■
- Un plan d'action sur la révision des processus de gestion opérationnels et administratifs adaptés aux réalités rurales, semi-urbaines et urbaines, a été réalisé. Ce plan vise à optimiser le temps consacré aux tâches opérationnelles et à réduire les lourdeurs administratives. ■

Axe B.2 Création et consolidation de partenariats durables

Le partenariat est un moyen privilégié pour améliorer la qualité de nos services. Le partenariat avec les comités de sécurité publique (CSP) et les autres intervenants régionaux et locaux est au centre de nos préoccupations. Nous devons chercher des façons de le rendre toujours plus efficace afin d'améliorer la qualité de nos services dans chaque MRC desservie.

La création d'ententes de partenariat durables et officielles avec d'autres organismes à l'échelle provinciale est également envisagée, dans une perspective d'amélioration du service dans toute l'organisation. Ces partenariats pourraient viser, par exemple, le développement des compétences ou une utilisation plus efficiente des ressources en partageant certains frais avec des partenaires.

OBJECTIF B.2.1 DÉVELOPPER EN PARTENARIAT DES MODÈLES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ADAPTÉS AUX MANDATS RESPECTIFS AINSI QU'AUX RÉALITÉS RÉGIONALES ET LOCALES DANS LES 85 MRC ET TERRITOIRES ÉQUIVALENTS À UNE MRC D'ICI LE 31 MARS 2007.

Indicateur

Nombre de plans d'organisation des ressources policières (POP) approuvés : **26 sur 85 (30 %)**

Résultats

- La réalisation d'un guide, portant sur l'évaluation du directeur de poste par le CSP après consultation des districts et en partenariat avec les CSP, a débuté par l'identification des compétences et des gestes clés qui feront l'objet d'une évaluation. ■
- **Vingt-six plans d'organisation des ressources policières (POP) sur une possibilité de 85** ont été approuvés par les MRC. En contrepartie, en date du 31 mars 2005, 21 ententes de service ont été signées tandis que 32 sont en attente de signature. ■
- L'établissement d'une stratégie de formation et de communication auprès des nouveaux membres des CSP a débuté en 2004-2005. ■

OBJECTIF B.2.2 DÉVELOPPER TROIS PARTENARIATS ORGANISATIONNELS DURABLES AVEC DES PARTENAIRES STRATÉGIQUES.

Indicateur

Nombre de nouvelles ententes durables de partenariat : **2 sur 3 (66 %)**

Résultats

- Un protocole d'entente entre **Hydro-Québec** et la Sûreté du Québec est entré en vigueur en 2004-2005. Cette entente permet l'utilisation d'équipements spécialisés dans l'analyse de scènes de crime en milieu subaquatique. ■
- Une proposition sur l'interopérabilité, dans le contexte du développement du projet du Système intégré de **radiocommunications policières** (SIRP), est en processus d'approbation. Parallèlement, des actions sont entreprises pour rendre interopérables les communications entre les ministères et organismes qui utilisent la plateforme gouvernementale du Réseau national intégré de **radio-communication** (RéNIR). ■
- Au cours de l'année, une entente visant la mise en place d'opérations conjointes ou complémentaires, selon les cas, a été conclue avec **Contrôle routier Québec**. Une fois l'entente signée, quatre opérations conjointes ont été effectuées. ■

Axe C.1 Mobilisation optimale des ressources humaines

Parce que notre organisation est en changement, la mobilisation de notre personnel est une préoccupation constante. Nous privilégions un nouvel encadrement basé sur la responsabilisation des employés à partir d'attentes claires et spécifiques, selon l'approche par compétences déjà développée dans le précédent plan stratégique : *Stratégie 2001-2004*.

OBJECTIF C.1.1 **RESPONSABILISER TOUS LES EMPLOYÉS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC EN PRIVILÉGIANT UNE APPROCHE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, SELON DES ATTENTES SPÉCIFIQUES À LEURS MANDATS ET ACTIVITÉS D'ICI LE 31 MARS 2007.**

Indicateur

- Nombre de gestionnaires de premier niveau des districts et des Services d'urgence s'étant vu signifier des attentes : **683 sur 740 (92 %)**
- Pourcentage des attentes ayant fait l'objet d'un suivi : **54 % (396 sur 740)**

Résultats

- Plus de 92 % (**683 sur 740**) des gestionnaires de premier niveau de la Grande fonction de la surveillance du territoire (districts et unités d'urgence) se sont vu signifier des attentes et **54 %** d'entre eux (396 sur 740) ont fait l'objet d'un suivi.
- Pour les agents et les sous-officiers, un outil d'évaluation s'appuyant sur l'approche par compétences est préconisé. Des compétences clés ont été identifiées.

Axe C.2 Promotion d'une approche transversale (décloisonnée) dans la gestion des ressources

Pour relever le défi de la modernisation dans la gestion des ressources, nous préconisons une approche decloisonnée. Afin d'accentuer une gestion intégrée et plus efficiente des ressources, il est nécessaire d'en faire une meilleure planification et un meilleur suivi. Pour allouer ces ressources de façon optimale, un relevé des projets de développement et des activités est nécessaire. Le but de cet axe est d'aligner de façon optimale les ressources disponibles avec nos besoins.

Il est également nécessaire de responsabiliser les gestionnaires quant à leur utilisation des ressources disponibles afin que les projets de la Sûreté aient une valeur ajoutée.

OBJECTIF C.2.1 **IMPLANter UN PROCESSUS DE PLANIFICATION ET DE PRIORISATION DE L'ENSEMBLE DES RESSOURCES ET DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT D'ICI LE 31 MARS 2007.**

Résultats

- Une méthode uniformisée de présentation de projet (Carnet de projet) a été adoptée pour tous les projets de développement en ressources informationnelles de plus de 100 000 \$. L'utilisation du Carnet de projet est également privilégiée pour tous les projets d'une autre nature. De plus, un cycle structuré de présentation et d'approbation des projets de développement a été instauré, lequel est harmonisé avec la revue de programme.
- Un outil diagnostique a été validé. Il permettra d'identifier les postes dont la perte d'expertise placerait une unité administrative dans une situation difficile. Cet outil, qui s'adresse aux gestionnaires, répond aux besoins en ressources humaines pour l'ensemble des unités en fonction des priorités du service à la clientèle et des obligations de rendre compte.
- Dans le contexte de l'implantation d'un progiciel de gestion des ressources humaines, l'identification des processus et des besoins ainsi qu'une évaluation des solutions ont été effectuées.

OBJECTIF C.2.2 REHAUSSER L'IMPUTABILITÉ DES GESTIONNAIRES EN MATIÈRE D'UTILISATION DES RESSOURCES AFIN D'ASSURER UNE VALEUR AJOUTÉE À TOUT PROJET ORGANISATIONNEL D'ICI LE 31 MARS 2007.

Résultats

- Un comité directeur sur la décentralisation des ressources humaines, financières et matérielles a été mis sur pied. De plus, il y a eu poursuite de l'implantation du système de gestion décentralisée des ressources matérielles dans les directions du Grand quartier général.
- Un état de situation, qui dresse un portrait général sur le développement des gestionnaires en fonction de divers facteurs de la lecture de l'environnement, a été élaboré.
- La structure de la Grande fonction des enquêtes criminelles a été révisée dans le but de promouvoir la gestion stratégique auprès de ses chefs de service. L'ensemble des changements reliés à cette révision a été mis en place.
- Un tableau synthèse du bilan d'étape du plan d'action a été retenu comme moyen simple pour faire un suivi efficace de l'évolution du plan stratégique.

3.1 Les ressources humaines

Afin de remplir son mandat sur l'ensemble du territoire québécois, la Sûreté du Québec employait, à la fin de l'année financière, 6 724 personnes (excluant les employés occasionnels), soit une diminution de 41 employés par rapport à l'année dernière. Cette diminution est attribuable en partie à un grand nombre de départs à la retraite au 31 mars 2005.

Effectifs en poste à la Sûreté du Québec

	31 mars 2005	31 mars 2004
Policiers (réguliers et auxiliaires)	5 136	5 163
Employés civils (permanents)	1 588	1 602
Total	6 724	6 765

Tableau 1

Ces effectifs sont répartis dans dix districts couvrant l'ensemble du territoire québécois ainsi qu'au Grand quartier général. Aux 1 588 employés civils réguliers et temporaires, s'ajoutent 384 employés occasionnels qui ont un contrat de travail à durée limitée avec la Sûreté du Québec.

Répartition du personnel policier et civil permanent par district

Districts	31 mars 2005		31 mars 2004	
	Policier	Civil perm.	Policier	Civil perm.
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	451	83	452	84
Saguenay-Lac-Saint-Jean	276	52	287	56
Capitale-Nationale-Chaudière-Appalaches	548	106	594	111
Mauricie-Centre-du-Québec	574	87	576	93
Estrie	329	63	330	65
Montréal-Laval-Laurentides-Lanaudière	522	103	527	107
Outaouais	223	45	227	49
Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec	319	65	319	63
Côte-Nord	212	48	209	43
Montréal	679	111	689	118
Grand quartier général	1 003	825	953	813
Total	5 136	1 588	5 163	1 602

Tableau 2

Les employés de la Sûreté du Québec occupent différentes catégories d'emploi.

Répartition du personnel policier et civil permanent par catégorie d'emploi

Tableau 3

Catégorie d'emploi	31 mars 2005	31 mars 2004
Personnel policier		
Directeur général et directeurs généraux adjoints	6	7
Inspecteurs-chefs	27	22
Inspecteurs	49	47
Capitaines	86	91
Lieutenants	204	215
Sergents	1 368	1 278
Agents et agents auxiliaires	3 396	3 503
Total partiel	5 136	5 163
Personnel civil permanent		
Cadres supérieurs et intermédiaires	57	56
Professionnels	281	278
Personnel de bureau, techniciens et ouvriers	1 250	1 268
Total partiel	1 588	1 602
Total général	6 724	6 765

La majorité des employés de la Sûreté du Québec (88 %) travaille dans les deux grandes fonctions dites « opérationnelles », la Surveillance du territoire et les Enquêtes criminelles, soit celles qui rendent directement des services à la population.

Répartition du personnel (policier et civil combinés) par grande fonction

Tableau 4

Grande fonction	31 mars 2005	Pourcentage
Direction générale	123	1,8 %
Enquêtes criminelles	1 201	17,9 %
Administration	274	4,1 %
Surveillance du territoire	4 716	70,1 %
Affaires institutionnelles	410	6,1 %
Total	6 724	100 %

3.2

Les ressources matérielles

Pour atteindre ses objectifs, la Sûreté du Québec utilise diverses ressources matérielles. Elle occupe notamment 195 immeubles², dont les postes suivants qui ont été construits ou qui ont connu une rénovation majeure en 2004-2005 :

- Poste de la ville de La Tuque – (La Tuque)
- Poste de la MRC des Jardins-de-Napierville – (Napierville)
- Poste principal de la MRC de la Vallée-de-l'Or – (Val-d'Or)
- Poste de la MRC de La Haute-Gaspésie – (Sainte-Anne-des-Monts)
- Poste de la MRC de Matane – (Matane)

De plus, le parc automobile comprend 2 814 véhicules.

Matériel roulant et autres véhicules

	31 mars 2005	31 mars 2004
Véhicules		
Automobiles	2 076	2 071
Camions, fourgonnettes et 4 x 4	224	201
Minibus et minifourgonnettes	130	109
Motocyclettes	48	48
Autres		
Motoneiges	138	130
Bateaux	59	59
Véhicules tout-terrains	136	105
Hélicoptères	3	3
Total	2 814	2 726

Tableau 5

² Incluant le Grand quartier général de Montréal, les quartiers généraux dans les districts, les postes, les entrepôts et les résidences.

3.3 Les ressources financières

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

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

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

▀ Dépenses et investissements de la Sûreté du Québec (excluant le FSP et le CFD)

Cette partie du budget, qui correspond au programme 02 du ministère de la Sécurité publique, provient de crédits gouvernementaux et regroupe principalement les services de complexité supérieure en matière d'enquêtes, les services d'un niveau supérieur à ceux requis par la *Loi sur la police* aux corps policiers municipaux, la patrouille du réseau autoroutier et les mesures d'urgence.

Elle comprend également les services relevant exclusivement de la Sûreté du Québec répondant aux besoins liés aux opérations policières d'envergure et aux services hautement spécialisés ainsi que les services liés à la sécurité de l'État québécois. Ce programme couvre donc les sphères d'activité des services spécialisés et des services nationaux et comprend également la contribution gouvernementale au financement du Fonds des services de police.

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

	<u>Exercice 2004-2005</u>		<u>Exercice 2003-2004</u>
	Budget ¹ (000 \$)	Dépenses réelles ² (000 \$)	Dépenses réelles (000 \$)
Dépenses			
Rémunération	194 309,8	190 886,4	180 587,6
Fonctionnement	103 341,4	98 510,4	96 696,5
Affectation à un fonds spécial (contribution gouvernementale au Fonds des services de police [FSP])	190 805,1	190 805,1	182 280,3
Dépenses totales	488 456,3	480 201,9	459 564,4
Investissements totaux	20 986,6	8 826,7	10 637,5

¹ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

² Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Le budget de 488,5 millions de dollars représente le budget initial de 444,5 millions de dollars, auquel se sont ajoutés des crédits reportés de l'exercice financier 2003-2004 de 8,2 millions de dollars ainsi que de nouveaux crédits de 35,8 millions de dollars, obtenus en cours d'exercice. Ces crédits proviennent d'un recours au Fonds de suppléance du Conseil du trésor comprenant le financement des nouvelles escouades régionales mixtes, soit l'Unité mixte d'enquête de la Rive-Nord et l'Unité mixte d'enquête sur le crime organisé autochtone (UMECO), du partage des produits de la criminalité prévu dans la *Loi sur le ministère de la Justice*, (L.R.Q., c. M-19) et d'un financement obtenu à même la « *provision budgétaire pour augmenter tout crédit pour des initiatives concernant les revenus* » du ministère des Finances, afin de contrer le commerce illégal de boissons alcooliques et de tabac ainsi que l'évasion fiscale.

Les dépenses réelles de 480,2 millions de dollars comprennent une somme de 190,8 millions de dollars versée au Fonds des services de police. Elles sont supérieures de 20,6 millions de dollars à celles de l'exercice 2003-2004. Cette variation s'explique principalement par :

- l'augmentation de la rémunération due à la hausse des effectifs en place;
- une hausse des dépenses reliées aux opérations extraordinaires principalement pour la desserte policière sur le territoire de Kanata;
- l'augmentation de la contribution gouvernementale au Fonds des services de police principalement à la suite de la stabilisation du niveau des effectifs du Fonds des services de police.

En 2004-2005, les investissements affectés à ce programme sont inférieurs de 1,8 million de dollars par rapport à la dépense réelle de l'exercice 2003-2004. Cet écart est attribuable principalement à une diminution des acquisitions de véhicules.

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

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

Revenus, dépenses et investissements du Fonds des services de police

	Exercice 2004-2005		Exercice 2003-2004
	Prévisions ¹ et revenus réels ² (000 \$)	Dépenses et revenus réels (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Revenus			
Tarification aux municipalités et autres	223 471,1	223 471,1	217 562,2
Contribution gouvernementale (provenant du programme 02)	190 805,1	190 805,1	182 280,3
Revenus totaux	414 276,2	414 276,2	399 842,5
Dépenses			
Rémunération	326 176,8	326 176,8	314 361,2
Fonctionnement	88 099,4	88 099,4	85 481,3
Dépenses totales	414 276,2	414 276,2	399 842,5
Investissements totaux	21 859,9	8 488,4	12 404,5

¹ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

² Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Les revenus proviennent :

- de la tarification aux municipalités en vertu du Règlement sur la somme payable par les municipalités pour les services de la Sûreté du Québec (218,1 millions de dollars), du gouvernement fédéral pour la prestation de services policiers sur les ponts Jacques-Cartier et Champlain (3,3 millions de dollars) et de revenus divers (2,0 millions de dollars);
- d'une contribution gouvernementale, tirée du programme 02 du ministère de la Sécurité publique pour en assurer l'équilibre financier, totalisant 190,8 millions de dollars.

Les dépenses réelles sont supérieures, de 14,4 millions de dollars, à celles de l'exercice 2003-2004. Cette variation s'explique principalement par :

- l'augmentation de la rémunération attribuable à la hausse des effectifs en place;
- la hausse des coûts d'amortissement sur les immobilisations des années antérieures;
- la hausse des frais de déménagement reliés au redéploiement des membres de la Sûreté du Québec;
- la hausse des frais de communication informatique.

En 2004-2005, les investissements réalisés sont inférieurs de 3,9 millions de dollars par rapport à la dépense réelle de l'exercice 2003-2004. Cet écart est attribuable principalement à une diminution des acquisitions de véhicules.

■ Revenus et dépenses du Compte à fin déterminée (CFD) – Contrôle des armes à feu

Puisque la loi sur le contrôle des armes à feu est de compétence fédérale, mais que son application au Québec relève de la Sûreté du Québec, les dépenses reliées à cette activité sont des dépenses non budgétaires qui sont comptabilisées dans un compte à fin déterminée, puis réclamées au gouvernement du Canada. Ces dépenses sont de 5,3 millions de dollars pour l'année 2004-2005.

■ Sommaire

Le sommaire suivant représente le niveau des dépenses et des investissements de la Sûreté du Québec pour l'ensemble de ses activités au cours des exercices 2004-2005 et 2003-2004, incluant le Fonds des services de police et le compte à fin déterminée.

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

	Exercice 2004-2005		Exercice 2003-2004
	Budget ^a (000 \$)	Dépenses réelles ^a (000 \$)	Dépenses réelles (000 \$)
Dépenses			
Programme 02			
(excluant l'affectation au FSP)	297 651,2	289 396,8	277 284,1
Fonds des services de police	414 276,2	414 276,2	399 842,5
CFD – Contrôle des armes à feu	6 600,0	5 347,1	7 801,8
Dépenses totales	718 527,4	709 020,1	684 928,4
Investissements			
Programme 02	20 986,6	8 826,7	10 637,5
Fonds des services de police	21 859,9	8 488,4	12 404,5
Investissements totaux	42 846,5	17 315,1	23 042,0

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

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

3.4

Les ressources informationnelles

L'année 2004-2005 marque un changement majeur dans le domaine des ressources informationnelles. À la suite d'une décision de l'état-major de favoriser une plus grande intégration dans les différents processus de ce domaine d'affaires, une nouvelle structure administrative a été mise en place. Des pratiques de gestion ont été revues : le mandat et la représentativité du comité directeur du plan de gestion des ressources informationnelles, l'alignement du cycle d'approbation en ressources informationnelles et les cycles de gestion gouvernementaux que sont la revue de programme et la planification budgétaire. Nous avons aussi défini une nouvelle approche uniformisée dans la présentation des projets majeurs pour prise de décision. Un bureau de projets a été mis en place afin de favoriser une meilleure gestion de projets et la définition de méthodes de travail standardisées.

La Direction des ressources informationnelles a accompagné les autres grandes fonctions dans différents dossiers d'importance : l'implantation progressive du SARC au sein des unités de la Sûreté et des services de police municipaux, la livraison de la phase 1 du système « rapport progressif – gestionnaire opérationnel de dossiers – pièces à conviction », les échanges avec le fédéral dans la mise en place d'un système concernant les délinquants sexuels, l'acquisition d'un nouvel environnement pour le laboratoire de photographie ainsi que différentes études administratives pour le projet SIRP. La Direction a aussi amorcé des analyses dans des projets majeurs soit le carrefour informationnel, le système de gestion en ressources humaines et la refonte du système des renseignements de sécurité.

Dépenses relatives aux ressources informationnelles pour 2004-2005

	Montant	%
Télécommunications informatiques	3 814 277	22,2
Traitement informatique (ordinateur central)	2 252 078	13,1
Entretien d'équipements	1 317 355	7,7
Entretien, maintenance de logiciels	1 524 077	8,9
Ressources professionnelles	2 704 488	15,7
Acquisition d'équipements	3 123 704	18,2
SIQ	19 933	0,1
Fournitures	4 884	0,0
SIRP	1 133 705	6,6
Pièces à conviction	342 015	2,0
Salaires à capitaliser	952 256	5,5
Total	17 188 772	100,0

Tableau 9

Évolution du parc informatique

	31 mars 2005	31 mars 2004	31 mars 2003
Micros	4 790	4 500	4 312
Serveurs	231	130	124

Tableau 10

4.1 Les programmes d'accès à l'égalité en emploi

La *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, modifiant la Charte des droits et libertés de la personne, est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2001. En conséquence, la Sûreté du Québec doit offrir un programme d'accès à l'égalité en emploi à son personnel policier.

À cet effet, la Sûreté du Québec a réalisé une analyse de ses effectifs policiers pour corriger la sous-représentativité des groupes ciblés par la loi : les femmes, les personnes d'origine autochtone, les minorités visibles et les minorités ethniques. Après consultation des représentants des employés, cette analyse a été transmise à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse le 15 janvier 2003. Une mise à jour des données a été effectuée en mars 2004 et le programme d'accès à l'égalité destiné aux policiers sera soumis pour approbation à la Commission au début de l'exercice financier 2005-2006.

L'embauche de policiers auxiliaires se fait selon le processus habituel d'offre d'emploi. Il s'agit habituellement de nouveaux diplômés de l'École nationale de police du Québec (ENPQ). L'application du programme d'accès à l'égalité est limitée par le nombre de candidats diplômés.

Les policiers réguliers embauchés proviennent du groupe des policiers auxiliaires ayant généralement complété deux ans à la Sûreté du Québec.

La représentativité des femmes

Au sujet du personnel policier, en 2004-2005, conformément au processus d'embauche de policiers auxiliaires, la Sûreté du Québec a embauché 71 policières et 121 policiers pour un total de 192 policiers auxiliaires. La nomination de 37 % de policières dépasse l'objectif de la Sûreté du Québec pour l'embauche féminine qui est de 30 % pour la période 2001-2006. Par rapport à l'effectif policier total, la proportion de policières est de 14 %. Depuis 2002, cette proportion a augmenté d'un point de pourcentage tous les ans.

En ce qui concerne le personnel civil, les femmes représentent 70 % de l'effectif. Cette proportion est stable puisque, depuis 2002, elle n'a augmenté que d'un point de pourcentage. Pour plus de détails sur la représentativité des femmes à la Sûreté du Québec, voir l'annexe 3.

La représentativité des groupes cibles

Le Conseil du trésor est à revoir les différents programmes d'accès à l'égalité en emploi pour le personnel civil. Présentement, le *Plan d'embauche pour les personnes handicapées* s'applique au personnel civil seulement.

Le taux de représentativité des personnes handicapées est de 0,9 % en mars 2005, comparative-ment à la cible gouvernementale de 2,0 %.

En ce qui concerne les autres groupes ciblés par les programmes d'accessibilité à l'emploi, le taux d'embauche du personnel civil ainsi que la représentativité parmi le personnel civil et policier sont illustrés dans le tableau suivant :

Représentativité des groupes cibles du programme d'accès à l'égalité en emploi

Personnel policier

Statut d'emploi	Total	Communautés autochtones	Minorités ethniques	Minorités visibles
Régulier	4 750	35	41	20
Auxiliaire	386	1	4	3
Total	5 136	36	45	23
Pourcentage		0,7	0,9	0,4

Personnel civil

Statut d'emploi	Total	Anglophones	Communautés autochtones	Minorités ethniques	Handicapés
Permanent	1 588	8	0	38	15
Pourcentage		0,5	0	2,4	0,9

Taux d'embauche des groupes cibles du programme d'accès à l'égalité en emploi – Personnel civil

Statut d'emploi	Permanents					Occasionnels					Étudiants					Stagiaires				
	Me	Angl.	Aut.	Hand.	Total	Me	Angl.	Aut.	Hand.	Total	Me	Angl.	Aut.	Hand.	Total	Me	Angl.	Aut.	Hand.	Total
Personnel civil	2	0	0	0	40	7	0	0	0	99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Pourcentage	5,0					7,0														

Tableau 11

4.2 Le plan de rajeunissement dans la fonction publique

En septembre 2002, des objectifs quantitatifs ont été définis par le Conseil exécutif quant à l'embauche de nouveaux employés de moins de 35 ans : 65 % en 2002-2003, 70 % en 2003-2004 et 75 % en 2004-2005. Notre taux général de recrutement des nouveaux employés de moins de 35 ans, permanents et occasionnels confondus, se situe à près de 71 % pour l'année 2004-2005, soit 235 nouveaux employés de moins de 35 ans sur un total de 332 nominations. Pour de plus amples détails, voir l'annexe 3.

4.3 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Les demandes d'accès à l'information

La responsabilité de traiter les demandes d'accès en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1) incombe au ministère de la Sécurité publique.

Un coordonnateur à la Sûreté du Québec analyse et traite les demandes d'accès présentées directement par les citoyens à la Sûreté ou par l'intermédiaire du responsable au Ministère. Certaines demandes relatives au règlement d'une réclamation d'assurance sont traitées directement par les répondants dans les districts. Les autres demandes sont transmises, après analyse, au responsable.

En 2004-2005, 3 123 demandes d'accès aux documents ont été traitées par la Sûreté du Québec. De ce nombre, 1 697 demandes ont été acheminées au responsable. Le traitement des demandes complétées par les répondants de la Sûreté du Québec est illustré en annexe 4.

Durant cette période, plusieurs activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et confidentiels (AIPRPC) ont été réalisées :

- Des activités de rôle-conseil auprès des membres, en matière de communication de renseignements personnels, ont été effectuées tout au long de l'exercice 2004-2005.
- Des activités de rôle-conseil ont également été effectuées à l'occasion d'une évaluation sur la conformité aux exigences ministérielles en matière de protection des renseignements personnels portant sur deux projets distincts d'évaluation du degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services dispensés par la Sûreté. Ces services concernaient d'une part la région de l'Estrie et de l'autre, l'ensemble du Québec.
- Le Comité directeur sur la sécurité informatique et sur la protection des renseignements personnels s'est réuni une fois en 2004-2005.
- Des travaux ont été effectués dans le cadre de l'élaboration d'un projet de politique de gestion visant la catégorisation des documents selon leur degré de confidentialité.
- Des séances de formation, portant spécifiquement sur la confidentialité et sur la communication des renseignements personnels du Centre des renseignements policiers du Québec, ont été données aux membres de la Sûreté du Québec par son Service aux usagers. Au total, 2 382 membres policiers et civils ont reçu cette formation.
- L'implantation de la base de données permettant le suivi des demandes d'accès et des demandes de communication des renseignements personnels est terminée.

Priorités d'action pour 2005-2006

La présente section a été incorporée au Rapport annuel de gestion 2004-2005 conformément aux exigences de la reddition de comptes relative au Plan d'action gouvernemental sur la protection des renseignements personnels.

Aucune nouvelle priorité d'action n'a pu être choisie par le Comité directeur sur la sécurité des informations numérique et sur la protection des renseignements personnels. Des rencontres du comité se tiendront cependant durant l'exercice 2005-2006 afin, notamment, de déterminer ces priorités d'action.

4.4 La politique linguistique

La Sûreté du Québec adhère entièrement à l'effort de francisation entrepris par le gouvernement. De fait, elle s'est donné une politique linguistique interne qui intègre la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, la *Politique d'achat* et la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*. De plus, un comité permanent relevant du directeur général a été créé pour veiller à l'application de cette politique.

Cette année, afin de concrétiser ses efforts de francisation, l'organisation a distribué des exemplaires du document « Vocabulaire de la prestation de services », élaboré par l'Office québécois de la langue française et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Ce recueil contient les définitions de près de 200 termes associés, entre autres, aux ressources informationnelles. Enfin, nous nous sommes assurés que tous les contrats de l'organisation respectent les obligations de l'Office en matière d'utilisation de la langue.

4.5 Les recommandations du Vérificateur général du Québec

En décembre 2004, le Vérificateur général du Québec a déposé son rapport 2003-2004 à l'Assemblée nationale. Le chapitre 4 comprend l'étude et les recommandations concernant la gestion des biens liés à la criminalité. En plus de la Sûreté du Québec, le ministère de la Justice et le Secrétariat du Conseil du trésor font également partie du sujet de l'étude. Des discussions ont déjà eu lieu avec le ministère de la Justice afin de mettre sur pied un comité mixte auquel le Secrétariat du Conseil du trésor sera invité à participer pour répondre le plus adéquatement possible auxdites recommandations.

Rendement des sommes saisies (paragraphe 4.32)

Même si la Sûreté du Québec n'est pas concernée par la recommandation relative à l'amélioration du rendement des sommes saisies, elle doit par contre s'assurer de déposer rapidement ces sommes dans le compte du ministère de la Justice du Québec.

Garde des biens (paragraphe 4.38, 4.42 et 4.47)

La Sûreté du Québec possède un nouveau système informatisé d'inventaire des biens saisis. Les modifications qui seront apportées permettront de disposer d'un inventaire des biens infractonnels ou des produits de la criminalité. Le système fournira aussi des informations telles que le nom du gestionnaire responsable, le lieu d'entreposage ainsi que les coûts reliés à la conservation et à la disposition de ces biens et produits. À cet égard, la Sûreté du Québec collabore actuellement avec le ministère de la Justice du Québec et le Secrétariat du Conseil du trésor.

Le Vérificateur général a fait une recommandation sur la conservation en bon état des biens. Cette recommandation ne s'applique pas à la Sûreté du Québec. Cependant, la Sûreté prévoit entreprendre des négociations avec le ministère de la Justice du Québec et le Secrétariat du Conseil du trésor dans le but d'établir une procédure de transmission rapide des biens (particulièrement des véhicules) au Secrétariat du Conseil du trésor afin que celui-ci en assure la garde adéquate et l'entretien.

Disposition des biens (paragraphe 4.56, 4.57 et 4.64)

La Sûreté du Québec s'engage à collaborer avec le ministère de la Justice et le Secrétariat du Conseil du trésor aux diverses démarches ainsi qu'aux travaux qui seront effectués afin d'établir une stratégie de vente des biens liés à la criminalité – immeubles et véhicules –, d'évaluer adéquatement leur valeur et d'analyser les écarts entre cette valeur et le prix obtenu.

En ce qui concerne la recommandation traitant de la destruction des biens ayant peu ou n'ayant pas de valeur, la Sûreté du Québec veille au respect de l'application de cette procédure. Des travaux ont été entrepris en ce sens, particulièrement en ce qui a trait à la saisie des biens utilisés lors de la production de marijuana. Par ailleurs, des bulletins ont été émis exposant le processus et les notions de procédure de la destruction de ce type de biens.

4.6 L'éthique

La Sûreté du Québec a poursuivi, en 2004-2005, la consolidation d'une culture de l'éthique amorcée depuis quelques années.

L'éthique de la sécurité publique, destinée surtout au personnel policier, a constitué le principal champ d'intervention de la Sûreté en éthique appliquée. En 2004-2005, le partenariat de recherche en éthique de la sécurité publique, avec la Chaire d'éthique appliquée de l'Université de Sherbrooke, a été reconduit. Deux autres champs d'intervention, concernant le personnel civil, soit l'éthique gouvernementale et l'éthique organisationnelle, se sont précisés à la suite de l'adoption de la *Loi sur l'administration publique* en 2000 (Chapitre A-6.01, 2000) et du *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* en novembre 2002 (L.R.Q., c. F-3.1.1, a. 126, par. 1 à 3) et de la mise en place d'un Réseau de répondants en éthique par le Secrétariat du Conseil du trésor.

4.7 La politique concernant la santé des personnes au travail

La Sûreté du Québec a choisi de faire de la politique concernant la santé des personnes au travail l'assise principale pour tout ce qui relève de la santé de l'ensemble de son personnel, et ce, même si les policiers ne sont pas nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*. L'état-major de la Sûreté a donné son accord à cette orientation et à un projet de politique adapté à la réalité organisationnelle; il appuie les démarches qui en découlent.

Un bilan des moyens pris pour actualiser la politique pour la période d'octobre 2001 à octobre 2004 est présenté en annexe 5 du présent document.

La Sûreté du Québec organise ses activités autour de quatre domaines d'intervention : la gendarmerie, les enquêtes, les services de soutien et les mesures d'urgence.

L'ensemble de ces domaines d'intervention est offert par la Sûreté du Québec selon un partage efficient de responsabilités à l'interne. En plus d'offrir les mêmes services généraux que l'ensemble des corps policiers, la Sûreté du Québec offre également des services spécialisés et nationaux, tels que définis à l'annexe G de la *Loi sur la police*.

Un cinquième domaine d'intervention n'est pas défini par la *Loi sur la police*, mais fait tout de même partie du mandat de la Sûreté du Québec. Il s'agit de la délivrance de différents permis de compétence provinciale et du contrôle des armes à feu, qui est de compétence fédérale.

5.1 Les interventions de gendarmerie

La Sûreté du Québec assure diverses activités de gendarmerie dans chacune des villes, municipalités et territoires desservis au Québec. Elle fait de la patrouille 24 heures sur 24 et s'occupe de sécurité routière sur les routes et dans les municipalités desservies. Elle répond aux demandes d'aide des citoyens. Elle surveille des plans d'eau et des sentiers de véhicules tout-terrains et de motoneiges. Elle intervient également à la suite d'un délit de fuite ou encore protège une scène de crime. Périodiquement, elle organise des programmes de prévention qu'elle offre à la population en partenariat étroit avec la communauté.

Les services de gendarmerie sont certes les services qui mobilisent le plus grand nombre de policiers de la Sûreté du Québec sur l'ensemble du territoire québécois. En effet, une forte proportion des policiers, soit approximativement 3 000, est affectée à la patrouille.

Le tableau suivant présente les interventions de gendarmerie sur l'ensemble des territoires desservis en 2004-2005.

Interventions de gendarmerie

Catégorie	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Sécurité routière		
Constat d'infraction (national)	377 632	393 031
Constat d'infraction (municipal)	93 273	79 071
Avis de vérification mécanique	4 884	4 383
Divers règlements municipaux	25 725	25 727
Code criminel		
Conduite dangereuse	1 079	915
Capacités affaiblies	10 023	10 053
Délit de fuite et autre (circulation)	8 686	8 373
Collision		
Collision mortelle	499	436
Collision avec blessé(s)	16 754	17 992
Collision avec dommages matériels	68 018	67 585

Tableau 12

⁵ La majorité des données statistiques présentées dans les tableaux 12 à 14 sont extraites de la base de données *Module d'information policière* (MIP). Ces données sont présentées à titre informatif seulement, car elles sont régulièrement révisées et corrigées.

5.2 Les interventions d'enquêtes

La Sûreté du Québec effectue des enquêtes criminelles relativement aux six niveaux de service sur l'ensemble du territoire québécois et offre des services supplétifs aux corps de police municipaux. Elle enquête sur des crimes graves et des crimes en série et en réseau à l'échelle nationale. Elle effectue aussi des enquêtes sur des infractions commises par des organisations criminelles au Québec. Elle coordonne d'importantes opérations ayant trait à différentes problématiques nationales en veillant à la gestion et à la diffusion de renseignements criminels.

Tout au long de l'année 2004-2005, la Sûreté du Québec a continué ses activités d'enquête sur les crimes contre la personne, les crimes contre la propriété, les crimes économiques, la lutte contre le terrorisme, les autres crimes et les infractions à certaines lois provinciales et fédérales. Elle a également mené des interventions dans les milieux desservis par un corps de police municipal et poursuivi ses efforts contre la lutte au crime organisé. Ce type d'enquête requiert une expertise de pointe, des analyses poussées de même que des moyens d'enquête très perfectionnés.

Dans la majorité des dossiers d'enquête qui touchent aux crimes en réseau ou au crime organisé, la Sûreté du Québec procède à des évaluations systématiques sur les produits de la criminalité.

L'année 2004 s'est avérée une année charnière pour la Grande fonction des enquêtes criminelles de la Sûreté du Québec. Que ce soit sur le plan opérationnel ou organisationnel, plusieurs projets ont marqué le cours des activités quotidiennes. En voici des exemples.

- Enquête sur 50 dossiers de meurtres violents, dont trois constituent des crimes non encore solutionnés (*cold case*).
- En matière de criminalité économique, la Sûreté du Québec participe de concert avec la GRC aux enquêtes entourant le phénomène du télémarketing frauduleux, notamment avec le projet *CORAL* permettant le démantèlement d'une organisation criminelle ayant fait plus de 100 000 victimes. L'estimation des pertes causées par les activités de cette organisation criminelle s'élève à 45 millions de dollars.
- Dans la lutte contre le crime organisé, en février 2005, l'opération *DESPOTE* a mené à l'arrestation de 33 individus impliqués dans le trafic de drogues dans la région de Québec. Cette opération a permis au ministère du Revenu du Québec de récupérer plus de 12 millions de dollars en TPS et TVQ impayées.
- Le projet *GOUAPE*, qui visait une organisation contrôlant la vente de drogues dans la région du Saguenay, a permis l'arrestation de 25 individus reliés au crime organisé. Cette opération dirigée par l'Escouade régionale mixte de Saguenay a de plus mené à des saisies de biens et d'argent totalisant plus de 240 000 \$ et à la récupération, par le ministère du Revenu du Québec, de neuf immeubles et de trois véhicules.
- Le projet *OCCASION*, mené par le Service des enquêtes sur le crime organisé, visait une organisation impliquée dans les vols de véhicules. Cette enquête a permis la saisie de nombreux véhicules de luxe valant plus de 1,4 million de dollars.
- Au cours de la dernière année, la Sûreté du Québec a traité 8 561 dossiers en matière de drogue sur l'ensemble du territoire québécois.
- En ce qui concerne l'importation de certaines drogues, le Service des enquêtes sur le crime organisé a réalisé des enquêtes majeures en partenariat avec d'autres organisations policières. Ce fut le cas notamment pour le projet *ADÉNOME* qui visait une organisation criminelle impliquée dans la production et la distribution d'ecstasy destinée aux jeunes et pour le projet *AMBITION*, concernant une organisation reliée aux motards criminels, spécialisée en prêts usuraires.

- Au cours de la dernière année, le Service de la lutte contre le terrorisme a mis en place et consolidé une série d'outils visant à optimiser la détection et la prévention d'incidents terroristes au Québec. À ce sujet, le service a conceptualisé et implanté une échelle d'alarme à l'usage des corps policiers du Québec, réalisé des états de situation portant, entre autres, sur l'évaluation de la vulnérabilité des infrastructures québécoises ainsi que sur le phénomène de l'antisémitisme au Québec, participé à des simulations d'attentats terroristes, conçu une procédure transitoire sur la gestion de colis suspects et rédigé plusieurs rapports sur la situation terroriste dans le monde. Parallèlement à ces activités, le Service de la lutte contre le terrorisme a mené divers projets d'enquête et développé de nombreux partenariats.

Protocoles d'ententes et projets en partenariat avec d'autres organisations

Dans son discours du budget 2004-2005, le ministre des Finances a annoncé la mise en place d'un partenariat pour contrer l'évasion fiscale. Ce partenariat rallie le ministère du Revenu, le ministère des Finances, le ministère de la Sécurité publique, le ministère de la Justice, l'Autorité des marchés financiers et la Sûreté du Québec.

La mise sur pied du nouveau Service des enquêtes sur la criminalité fiscale est en cours depuis août 2004. Cette escouade devrait compter 48 postes policiers et civils dont 37 sont déjà comblés. Les autres postes seront dotés d'ici juin 2005. Sur le plan opérationnel, un dossier d'enquête a été amorcé conjointement avec le ministère du Revenu.

Des projets d'envergure sont actuellement en cours avec le Service de police de la Ville de Montréal, la Gendarmerie royale du Canada de même que d'autres organismes gouvernementaux. Le Service de la coordination des projets conjoints se joint notamment au groupe « Sans frontière », afin d'enquêter sur les gangs de rue, ainsi qu'à l'Unité mixte d'enquête sur le crime organisé autochtone. Le Service des enquêtes sur le crime organisé, quant à lui, a mis sur pied une équipe mixte d'enquête sur la pornographie juvénile à laquelle participent ses principaux partenaires policiers.

Pour sa part, le Service des enquêtes sur les crimes économiques poursuit son partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada sur le télémarketing frauduleux. Pour ce faire, il reconduit les prêts de personnel affecté au projet *COLT*. Ce service maintient également sa collaboration avec le Service de police de la Ville de Montréal dans les enquêtes entourant les œuvres d'art.

La complexité et l'étendue des enquêtes sur les cas de prédateurs sexuels exigent, de la part des organisations policières, une gestion efficace des actions d'enquêtes. Dans cette perspective, et compte tenu de leur mandat exclusif concernant la coordination des enquêtes sur les crimes sériels, la Sûreté du Québec et l'Ontario *Major Case Management* participent à un groupe de travail interprovincial portant sur les enquêtes criminelles reliées aux prédateurs sériels.

Le Service de la lutte contre le terrorisme, quant à lui, maintient et développe de nombreux partenariats avec le ministère de la Sécurité publique, notamment dans le cadre du *Plan québécois de gestion contre le terrorisme*, de même qu'avec d'autres ministères et organismes tant canadiens que québécois. Le service s'investit également dans des partenariats outre-frontière avec les États-Unis dont les États du Vermont, de New York, du Maine et du New Hampshire. La France est, par ailleurs, une fidèle collaboratrice depuis la création du service.

D'autres projets requièrent la participation de divers organismes gouvernementaux. La Sûreté du Québec a signé notamment un protocole d'entente avec le ministère du Revenu du Québec de manière à permettre aux deux organisations de développer des stratégies efficaces pour la récupération de sommes obtenues illégalement.

Programmes spécialisés en matière d'enquêtes criminelles

CISAILLE

Le programme *Cisaille* vise à comprendre le phénomène des productions de marijuana sur le territoire québécois, à enquêter sur les organisations criminelles qui contrôlent ces productions ainsi qu'à informer et à sensibiliser le public à ce phénomène. Pour ce faire, la Sûreté du Québec utilise des moyens d'enquête, de communication, de détection et d'éradication afin d'accroître l'efficacité de ses interventions. Le tout en collaboration avec de nombreux partenaires.

Résultats

Le nombre de dossiers de plantation de marijuana traités par la Sûreté s'élève à 2 377, représentant la saisie de 556 324 plants et 13 320 kilogrammes de marijuana. Ces dossiers sont répartis selon quatre types de production :

- 671 dossiers de culture intérieure;
- 59 dossiers de culture hydroponique;
- 1 050 dossiers de culture extérieure;
- 585 dossiers de culture en milieu agricole;
- 12 dossiers de culture à l'état sauvage.

Au cours de l'année 2004-2005, plus de 940 personnes ont été accusées dans 635 dossiers.

PIMS

Le *Programme d'intervention en milieu scolaire* a pour objet la lutte contre les drogues, le taxage et la violence à l'école secondaire. Il préconise un partenariat entre le milieu scolaire et le milieu policier afin de permettre une intervention appropriée, et ce, dans le respect des droits de la personne.

Résultats

- Élèves rencontrés : 7 589
- Arrestations liées au harcèlement, au taxage et à la violence : 726
- Arrestations liées aux drogues : 1 393
- Arrestations liées à d'autres crimes tels que les introductions par effraction, les vols de véhicules, les vols, les recels, les méfaits, les fraudes, les incendies criminels et les bris de probation et d'engagement : 571

ACCES

Dans le but d'enrayer le commerce illicite de l'alcool et du tabac, la Sûreté du Québec participe aux programmes *ACCES*^{*} *alcool* et *ACCES tabac*, en collaboration avec plusieurs intervenants, depuis leur début, soit respectivement 1996 et 2001. *ACCES alcool* comporte deux volets relatifs à l'intervention policière, soit des inspections systématiques et des enquêtes; *ACCES tabac* ne comporte qu'un seul volet relatif à l'intervention policière, celui des enquêtes.

Résultats

Inspections systématiques :

- 4 369 inspections systématiques ont été réalisées dont 15,1 % se sont avérées positives;
- 38 suspensions, 78 révocations sans saisie et 100 avec saisie;
- 2 456 litres d'alcool ont été saisis;
- 98 appareils d'amusement n'étaient pas conformes à la loi.

Enquêtes alcool :

- 24 dossiers ont été ouverts;
- 9 600 litres d'alcool ont été saisis.

Enquêtes tabac :

- 100 dossiers ont été ouverts;
- 19 512 cartouches de cigarettes et 1 805 sacs de tabac en vrac ont été saisis pour une valeur estimée de plus de 1 200 000 \$.

AMBER

La Sûreté du Québec assure la coordination du programme *Alerte Média-tique But Enfant Recherché* en partenariat avec la GRC et le SPVM depuis 2003. Ce programme se traduit par le déclenchement d'opérations médiatiques concertées visant à mobiliser la population pour recueillir le maximum d'informations dans le cas d'un enlèvement d'enfant.

Résultats

- Nombre d'alertes médiatiques : 1
- Nombre de simulations : 2 (partenaire : SPVM)

NOS ENFANTS DISPARUS

La Sûreté du Québec participe activement à ce programme visant à faciliter les contacts entre les services de police et les organisations externes lors d'enquêtes reliées à une disparition d'enfant. Depuis 1995, un policier spécialiste en enquêtes criminelles agit à titre de coordonnateur provincial, en offrant une assistance professionnelle à ses confrères ainsi qu'aux différents services policiers municipaux.

Résultats

Le coordonnateur provincial a traité 12 dossiers au cours de la dernière année.

* Action concertée pour contrer l'économie souterraine (ACCES).

Statistiques pour 2004-2005

Le tableau 13 présente le nombre d'interventions d'enquêtes sur des infractions au Code criminel sur le territoire desservi exclusivement par la Sûreté du Québec ainsi que sur le territoire desservi par un corps de police municipal.

Interventions d'enquêtes sur des infractions au Code criminel

	Résultats 2004-2005			Résultats 2003-2004		
	Réelles	Résolues	Taux de solution ⁷	Réelles	Résolues	Taux de solution
Sur le territoire desservi exclusivement par la Sûreté du Québec						
Contre la personne ⁸	19 447	17 498	90,0 %	19 016	16 629	87,4 %
Contre la propriété ⁹	68 527	13 454	19,6 %	70 301	13 570	19,3 %
Autres crimes ¹⁰	10 298	8 803	85,5 %	9 974	8 077	81,0 %
Total partiel	98 272	39 755	40,5 %	99 291	38 276	38,5 %
Sur le territoire desservi par un corps de police municipal						
Contre la personne	625	522	83,5 %	861	864	100,3 %
Contre la propriété	842	423	50,2 %	1 493	934	62,6 %
Autres crimes	841	769	91,4 %	1 169	1 016	86,9 %
Total partiel	2 308	1 714	74,3 %	3 523	2 814	79,9 %
Total général	100 580	41 469	41,2 %	102 814	41 090	40,0 %

Tableau 13

⁷ Puisque le taux de solution indiqué est un simple rapport entre le nombre d'enquêtes résolues pendant une année donnée divisé par le nombre d'enquêtes entreprises pendant la même année, il est possible d'obtenir un taux de solution supérieur à 100 %. Les enquêtes résolues supplémentaires sont dans ce cas des enquêtes entreprises l'année précédente, mais résolues cette année.

⁸ Crimes contre la personne : meurtre, tentative de meurtre, infraction d'ordre sexuel, vol qualifié, voie de fait et autres actes de violence.

⁹ Crimes contre la propriété : incendie criminel, introduction par effraction, vol d'un véhicule, vol simple, recel, fraude et méfait.

¹⁰ Autres crimes : prostitution, jeu, pari, arme offensive et autres.

Le tableau 14 présente les interventions d'enquêtes effectuées sur des infractions découlant d'autres lois.

Interventions d'enquêtes sur des infractions découlant d'autres lois

Tableau 14

	Résultats 2004-2005			Résultats 2003-2004		
	Réelles	Résolues	Taux de solution	Réelles	Résolues	Taux de solution
Sur le territoire desservi par la Sûreté du Québec						
Drogues	7 944	5 538	69,7 %	7 099	5 128	72,2 %
Lois fédérales	370	332	89,7 %	230	233	101,3 %
Lois provinciales (alcool)	877	653	74,5 %	629	430	68,4 %
Autres lois provinciales	447	314	70,2 %	313	218	69,6 %
Conduite dangereuse	774	614	79,3 %	657	553	84,2 %
Capacités affaiblies	8 647	8 549	98,9 %	8 562	8 441	98,6 %
Délits de fuite	6 923	1 286	18,6 %	6 641	1 143	17,2 %
Total partiel	25 982	17 286	66,5 %	24 131	16 146	66,9 %
Sur le territoire desservi par un corps de police municipal						
Drogues	691	411	59,5 %	737	577	78,3 %
Lois fédérales	8	7	87,5 %	25	24	96,0 %
Lois provinciales (alcool)	4	4	100,0 %	6	17	283,3 %
Autres lois provinciales	70	39	55,7 %	65	48	73,8 %
Conduite dangereuse	305	248	81,3 %	258	200	77,5 %
Capacités affaiblies	1 376	1 349	98,0 %	1 491	1 482	99,4 %
Délits de fuite	1 763	227	12,9 %	1 734	253	14,6 %
Total partiel	4 217	2 285	54,2 %	4 316	2 601	60,3 %
Total général	30 199	19 571	64,8 %	28 447	18 747	65,9 %

5.3 Les interventions des services de soutien

La Sûreté du Québec offre des services de soutien, notamment la recherche d'empreintes, la prise de photographies sur une scène de crime, la localisation d'individus, le recours à des techniciens spécialisés en alcootests et en scènes de crime, la surveillance et l'écoute électronique, la protection de témoins, la polygraphie, le désamorçage de bombes et la manipulation d'explosifs, la protection des personnalités et le renseignement de sécurité. Ces services peuvent être rendus lors d'enquêtes criminelles menées par la Sûreté du Québec ou offerts à des corps de police municipaux.

Interventions des services de soutien¹¹

Nature	Résultats Année civile 2004			Résultats Année civile 2003		
	Corps de police municipaux	Sûreté du Québec	Total	Corps de police municipaux	Sûreté du Québec	Total
Polygraphie	101	156 ¹²	257	130	166	296
Hypnose	18	37	55	26	38	64
Analyse de déclaration	103	167	270	108	122	230
Dossiers SALVAC	2 779 ¹³	2 866	5 645	ND	ND	ND
Groupe d'intervention	21	303	324	46	319	365
Groupe tactique d'intervention	7	29	36	16	29	45
Scène de crime (interventions)	1 769	3 696	5 465	340	9 160	9 500
Empreintes digitales (traitement de fiches)	15 561	23 376	38 937	15 748	21 082	36 830
Empreintes digitales (recherches – empreintes latentes) ¹⁴	ND	ND	35 233	ND	ND	39 138
Photographies signalétiques (alimentation de fiches)	ND	ND	33 274	ND	ND	32 508
Base de données de photographies (SGAPS)	202 000	233 000	435 000	ND	ND	ND
Technicien en explosifs	96	499	595	80	515	595
Plongeur	19	147	166	36	140	176
Équipe cynophile	99	474	573	101	444	545

Tableau 15

5.4 Les interventions en mesures d'urgence

La Sûreté du Québec assure le contrôle de foules pacifiques et apporte son assistance lors de sauvetages, de recherches en forêt ou de sinistres. Elle peut également intervenir dans des opérations impliquant des personnes armées et barricadées et dans le contrôle de foules où il y a un risque d'agitation ou un risque élevé de débordement ou d'émeute. Enfin, elle effectue des interventions hélicoptérées et coordonne des opérations en situation d'urgence ou de désordre social d'envergure nationale.

Interventions en mesures d'urgence¹⁵

Catégorie	Résultats	
	Année civile 2004	Année civile 2003
Manifestations	616	262
Recherches de personnes disparues	333	321
Missions hélicoptérées et nolisements d'aéronefs privés	335	332
Utilisations du poste de commandement mobile ¹⁶	0	25
Total	1284	940

Tableau 16

¹¹ Les systèmes d'information en place ne permettent pas d'obtenir ces données par année financière. Elles sont donc présentées par année civile.

¹² Cette donnée comprend quatre dossiers de l'Ontario Provincial Police et un dossier du Substitut du procureur général.

¹³ Cette donnée inclut 820 dossiers provenant du Service de police de la Ville de Montréal.

¹⁴ Les systèmes d'information en place ne permettent pas de ventiler ces activités selon la provenance de la demande.

¹⁵ Les systèmes d'information en place ne permettent pas d'obtenir ces données par année financière. Elles sont donc présentées par année civile.

¹⁶ Le poste de commandement mobile a été détruit dans l'incendie d'un garage du Service d'urgence – Secteur Ouest le 16 novembre 2003.

5.5 Les interventions de contrôle des armes à feu

La Sûreté du Québec administre la *Loi sur les armes à feu* (LAF) sur l'ensemble du territoire québécois. Plus précisément, elle a la responsabilité de traiter les demandes de permis d'armes à feu, les cessions d'armes à feu, les autorisations de port et de transport d'armes à feu ainsi que les agréments de clubs et champs de tir.

Au 31 mars 2005, il y avait au Québec 530 158 détenteurs de permis d'armes à feu valides et un peu plus de 1,4 million d'armes à feu étaient inscrites au registre fédéral.

En matière de sécurité publique, soulignons qu'un suivi continu du comportement des propriétaires d'armes à feu est effectué selon les événements inscrits au Centre d'information de la police canadienne. À la suite d'analyses de dossiers ou de vérifications de comportement, 775 permis d'armes à feu ont été révoqués et 228 demandes de permis ont été refusées. De plus, 6 563 armes à feu ont été récupérées pour être détruites.

Permis d'armes à feu, d'explosifs et d'agent d'investigation ou de sécurité

	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Permis d'armes à feu		
Permis d'armes à feu pour particulier		
Demandes reçues	23 953	25 979
Permis émis	22 927	35 828
Permis refusés ou révoqués	1 003	1 597
Permis d'armes à feu pour les entreprises		
Demandes reçues	920	929
Permis émis	908	936
Permis refusés ou révoqués	2	25
Cessions d'armes à feu	50 430	55 703
Armes à feu récupérées	6 563	6 140
Agent d'investigation ou de sécurité		
Permis émis	23 260	22 787
Permis refusés ou révoqués	28	39
Enquêtes relatives à un agent de sécurité	41	156
Enquêtes relatives à une agence	9	8
Enquêtes à la suite d'une plainte	49	23
Explosifs		
Permis généraux émis	3 137	2 406
Permis refusés ou révoqués	17	27
Permis de dépôt	679	664
Permis de vente	2	3
Permis de transport	508	263
Enquêtes à la suite d'une plainte	6	18

Tableau 17

5.6 Les affaires internes

La Sûreté du Québec s'assure que les règles régissant le travail et le comportement des employés de l'organisation, et plus particulièrement des policiers, soient respectées. Cette responsabilité varie en fonction des secteurs d'activité.

Selon qu'une plainte porte sur un manquement de nature disciplinaire, déontologique ou criminel de la part d'un policier, un processus distinct de traitement est appliqué. Le tableau 18 décrit le rôle de la Direction des affaires internes à cet égard.

Responsabilité de la Sûreté du Québec en matière de traitement des plaintes envers un policier

Secteurs	Responsabilité de la Sûreté du Québec		
	Gestion du processus	Enquête	Suivi administratif des dossiers
Discipline			
Manquement d'un policier dans sa relation d'emploi avec la Sûreté du Québec	■	■	■
Déontologie			
Manquement d'un policier en devoir dans sa relation avec les citoyens			■
Criminel			
Infraction criminelle d'un employé de la Sûreté du Québec		■	■
Poursuites civiles			
Poursuites contre la Sûreté du Québec ou l'un de ses employés			■

Tableau 18

Le tableau 19 fait état du nombre de plaintes déposées en 2004-2005 et du nombre de policiers visés. Il peut y avoir plus d'un policier dans un dossier donné.

Nombre de plaintes déposées et nombre de policiers visés

Secteurs	2004-2005		2003-2004	
	Plaintes	Policiers	Plaintes	Policiers
Discipline ¹⁷	99	136	123	162
Déontologie	342	482	339	462
Criminel ¹⁸	95	115	136	158

Tableau 19

¹⁷ Le nombre de plaintes exclut les dossiers ne comportant qu'un avertissement imposé en vertu de l'article 89 du *Règlement sur la déontologie et la discipline des membres de la Sûreté du Québec*.

¹⁸ Les plaintes dans le secteur criminel incluent aussi les employés civils de la Sûreté du Québec qui font l'objet d'une enquête criminelle.

Tableau 20

Puisque le traitement de ces dossiers se prolonge généralement pendant plusieurs années, il est impossible de rendre compte immédiatement des décisions prises à l'endroit de ces policiers. Le tableau 20 présente toutefois les données disponibles pour les dernières années civiles où un nombre significatif de décisions a été rendu envers les policiers de la Sûreté du Québec.

Décisions rendues en réponse à des plaintes envers des policiers de la Sûreté du Québec

Décisions	Discipline	2000-2003	
		Déontologie	Criminel
Policiers visés par les plaintes	639	1 640	554
Décisions rendues sur les plaintes	498	1 562	544
Rejet de la plainte, conciliation réussie, aucune accusation	250	1 485	468
Policiers cités/accusés	248	77	72
Traitement non judiciaire	ND	ND	4
Décisions rendues sur les citations/accusations¹⁹	120	65	50
Policiers non dérogatoires	33	39	25
Policiers dérogatoires	87	26	25

À la lumière des décisions rendues en première instance (avant grief ou appel), nous pouvons estimer qu'environ 25 % des policiers visés par une plainte disciplinaire sont sanctionnés à la fin du processus disciplinaire. Ce taux se situe à 2 % en déontologie policière et à 5 % en matière criminelle.

¹⁹ Données de première instance.

Grand quartier général

1701, rue Parthenais, Montréal (Québec) H2K 3S7

Renseignements : (514) 310-4141

Télécopieur : (514) 598-4917

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

393, rue Vanier, Rimouski (Québec) G5L 8X1

Renseignements : (418) 723-1122

Télécopieur : (418) 722-7035

Postes (17) : MRC de La Matapédia, MRC de Matane, MRC de Rimouski-Neigette, MRC de La Mitis, MRC de Témiscouata, MRC de Rivière-du-Loup, MRC de Kamouraska, MRC des Basques, MRC de La Côte-de-Gaspé (principal et auxiliaire), MRC d'Avignon et de Bonaventure (principal, auxiliaire d'Avignon et auxiliaire de Bonaventure), MRC du Rocher-Percé, MRC de La Haute-Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine et Autoroutier de Rivière-du-Loup

District 1

Saguenay-Lac-Saint-Jean

1110, rue des Roitelets, Chicoutimi (Québec) G7H 6N3

Renseignements : (418) 549-9266

Télécopieur : (418) 549-4484

Postes (6) : MRC de Lac-Saint-Jean-Est, MRC du Fjord-du-Saguenay, MRC de Maria-Chapdelaine, MRC du Domaine-du-Roy (principal et auxiliaire) et Chapais-Chibougamau

District 2

Capitale-Nationale

5005, boulevard Pierre-Bertrand, Québec (Québec) G1K 7W2

C. P. 8400, terminus postal

Renseignements : (418) 623-6262

Télécopieur : (418) 623-6533

Postes (18) : MRC de Charlevoix, MRC de Charlevoix-Est, MRC de Portneuf (principal et auxiliaire), MRC de La Côte-de-Beaupré, MRC de L'Île d'Orléans, MRC de L'Islet, MRC de Lotbinière, MRC de Montmagny, MRC des Etchemins, MRC de Beauce-Sartigan, MRC de Robert-Cliche, MRC de Bellechasse, MRC de La Nouvelle-Beauce, MRC de L'Amiante, MRC de La Jacques-Cartier, Poste autoroutier de Québec et Autoroutier de Chaudière-Appalaches.

District 3

Mauricie-Centre-du-Québec

950, rue Tousignant, Trois-Rivières (Québec) G8V 1S2

Renseignements : (819) 379-7311

Télécopieur : (819) 379-7609

Postes (13) : MRC d'Arthabaska, MRC de L'Érable, MRC de Bécancour, MRC de Drummond, MRC de Maskinongé (principal et auxiliaire), MRC de Nicolet-Yamaska, MRC des Chenaux, MRC de Mékinac, Shawinigan, Ville de La Tuque, Autoroutier de La Mauricie et Autoroutier du Centre-du-Québec

District 4

Estrie

40, rue Don-Bosco Sud, Sherbrooke (Québec) J1L 1W4

Renseignements : (819) 564-1212

Télécopieur : (819) 572-6083

Postes (9) : MRC de Coaticook, MRC de Memphrémagog, MRC du Haut-Saint-François, MRC de Brome-Missisquoi, MRC de La Haute-Yamaska, MRC du Granit, MRC du Val Saint-François, MRC d'Asbestos et Autoroutier de l'Estrie

District 5

District 6	Montréal-Laval-Laurentides-Lanaudière 2085, boulevard Sainte-Marie, Mascouche (Québec) J7L 3Y1 Renseignements : (450) 598-4141 Télécopieur : (450) 474-7713 Postes (16) : MRC d'Argenteuil, MRC des Laurentides (principal et auxiliaire), MRC de Deux-Montagnes, MRC des Pays-d'en-Haut, MRC de D'Autray (principal et auxiliaire), MRC de Montcalm, MRC de Matawinie (principal, auxiliaire et secondaire), MRC de La Rivière-du-Nord, Autoroutier de Montréal, Autoroutier de Laval, Autoroutier des Laurentides et Autoroutier de Lanaudière
District 7	Outaouais 85, rue Jean-Proulx, Gatineau (Québec) J8Z 1W2 Renseignements : (819) 770-9111 Télécopieur : (819) 779-6216 Postes (5) : MRC de Pontiac, MRC de La Vallée-de-la-Gatineau, MRC d'Antoine-Labelle, MRC de Papineau et Autoroutier de L'Outaouais
District 8	Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec 205, boulevard Rideau, C.P. 8888, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5R8 Renseignements : (819) 764-3202 Télécopieur : (819) 762-7898 Postes (11) : MRC d'Abitibi, MRC d'Abitibi-Ouest, MRC de La Vallée-de-l'Or (principal et auxiliaire), MRC de Témiscamingue (principal et auxiliaire), Ville de Rouyn-Noranda, Matagami, Radisson, Lebel-sur-Quevillon et Nunavik
District 9	Côte-Nord 20, boulevard Comeau, Baie-Comeau (Québec) G4Z 3A8 Renseignements : (418) 296-2324 Télécopieur : (418) 296-1611 Postes (9) : MRC de Manicouagan, MRC de La Haute-Côte-Nord (principal et auxiliaire), MRC de Minganie, MRC de Sept-Rivières (principal et auxiliaire), MRC de Caniapiscau (principal et auxiliaire) et Côte-Nord-du-Golfe-Saint-Laurent
District 10	Montréal 1250, rue Nobel, bureau 100, Boucherville (Québec) J4B 5H1 Renseignements : (450) 641-9455 Télécopieur : (450) 641-6775 Postes (15) : MRC de La Vallée-du-Richelieu, MRC de Vaudreuil-Soulanges (Est et Ouest), MRC du Haut-Saint-Laurent, MRC du Haut-Richelieu, MRC de Rouville, MRC des Maskoutains (Est et Ouest), MRC d'Acton, MRC des Jardins-de-Napierville, MRC du Bas-Richelieu, MRC de Beauharnois-Salaberry, Autoroutier de La Montérégie Est, Autoroutier de La Montérégie Ouest et Autoroutier de Cartier-Champlain

La Sûreté du Québec a mandaté la firme de sondage CROP pour réaliser une enquête par sondage téléphonique. Cette enquête avait pour but de procéder, tel que cela avait été fait en 2003, à une mesure de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services qui leur sont rendus et à l'égard des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens* par la Sûreté. Elle a été réalisée du 22 février au 22 mars auprès de 501 citoyens provenant des dix districts ayant été en contact ou ayant fait appel à un membre de la Sûreté au cours des 12 derniers mois.

À l'image des résultats obtenus en 2003, la satisfaction des répondants qui ont joint par téléphone un membre du personnel de la Sûreté est très élevée. À cet effet, en 2005, 80 % des répondants ont mis une note de 5/5, qui correspond à la mention « extrêmement satisfait », ou de 4/5, qui signifie « très satisfait », aux énoncés relatifs à leur appel à la Sûreté. Ce chiffre était de 81 % en 2003.

Du côté des citoyens qui ont été directement en contact avec un policier de la Sûreté, nous observons une hausse générale de la satisfaction comparativement à 2003. À cet égard, mentionnons notamment que 12 des 14 critères mesurés indiquent une augmentation de la satisfaction.

La comparaison des pourcentages présentés dans le tableau suivant pour chacun des énoncés nous permet de constater que les critères les plus satisfaisants du service rendu par un policier sont : le langage simple et accessible du personnel de la Sûreté, la protection des renseignements qui ont été communiqués au personnel, la courtoisie du personnel et le soin apporté par ce dernier à s'identifier clairement. Pour chacun de ces critères, plus de 80 % des répondants ont noté 5/5 (« extrêmement satisfait ») ou 4/5 (« très satisfait »). Par contre, l'information fournie par le personnel de la Sûreté est l'aspect le plus insatisfaisant auprès des répondants qui ont été en contact avec un policier et le seul à obtenir une baisse, comparativement à 2003. Pour cet énoncé, 66 % des répondants ont mentionné être « extrêmement satisfait » (note de 5/5) ou « très satisfait » (note de 4/5). Ce pourcentage était de 70 % en 2003.

Pourcentage des répondants satisfaits

	Critères du service	2002-2003			2004-2005		
		Note de 5/5 « extrêmement satisfait »	Note de 4/5 « très satisfait »	Total	Note de 5/5 « extrêmement satisfait »	Note de 4/5 « très satisfait »	Total
Rapidité et exactitude du service	Accueillir et analyser vos demandes avec empressement (T)	50	25	75	48	29	77
	Répondre en fonction de votre sécurité (P)	47	28	75	51	26	77
	Répondre avec diligence (P)	44	32	76	50	26	76
	Donner une information fiable (P)	47	31	78	52	27	79
	Donner une information de qualité et exacte (T)	53	29	82	55	24	79
	Vous informer de l'évolution de votre dossier (P)	41	29	70	40	26	66
Professionalisme	Vous écouter (T)	50	35	85	57	26	83
	Bien comprendre votre problème ou demande (T)	53	29	82	55	25	80
	Vous écouter afin de bien connaître vos besoins (P)	42	30	72	49	24	73
	Nous identifier toujours clairement (P)	52	28	80	57	24	81
	Prêter attention à l'effet de nos gestes et paroles (P)	47	28	75	47	32	79
Respect	Respecter vos droits et les valeurs démocratiques et individuelles (P)	47	30	77	51	29	80
	Agir équitablement (P)	45	31	76	50	28	78
	Répondre avec courtoisie (P)	50	28	78	53	29	82
	Utiliser un langage simple et accessible (P)	55	29	84	61	27	88
Intégrité	Maintenir un comportement exemplaire (P)	44	29	73	48	29	77
	Intervenir de façon impartiale, juste et objective (P)	42	31	73	46	29	75
	Protéger les renseignements qui nous sont communiqués (P)	56	25	81	61	25	86
Moyenne				77	79		

Légende :

P : Épisode de service en personne

T : Épisode de service par téléphone

Représentativité féminine à la Sûreté du Québec au 31 mars 2005 (section 4.1)

Catégorie d'emploi	Total par catégorie	Nombre de femmes	Pourcentage
Personnel civil permanent			
Cadres	57	13	22,8 %
Professionnels	281	152	54,1 %
Personnel de bureau	964	765	79,4 %
Ouvriers	29	0	0,0 %
Techniciens	257	185	72,0 %
Total partiel	1 588	1 115	70,2 %
Personnel policier			
DG et DGA	6	0	0,0 %
Inspecteurs-chefs et inspecteurs	76	1	1,3 %
Capitaines et lieutenants	290	6	2,1 %
Sergents	1 368	101	7,4 %
Agents	3 396	626	18,4 %
Total partiel	5 136	734	14,3 %
Total général	6 724	1 849	27,5 %

Représentativité des femmes
à la Sûreté du Québec par catégorie d'emploi

Rajeunissement dans la fonction publique (section 4.2)

Statut d'emploi	Régulier	Occasionnel	Nominations totales	Moins de 35 ans	35 à 55 ans	Plus de 55 ans
Civils						
Cadres	0	0	0	0	0	0
Professionnels	13	14	27	13	14	0
Personnel de bureau et assimilé	22	76	98	32	63	3
Ouvriers	0	2	2	2	0	0
Techniciens	5	7	12	6	6	0
Étudiants d'été	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	0	1	1	1	0	0
Total partiel	40	100	140	54	83	3
Policiers						
Capitaines	0	0	0	0	0	0
Lieutenants	0	0	0	0	0	0
Sergents	0	0	0	0	0	0
Agents	0	0	0	0	0	0
Agents auxiliaires	0	192	192	181	11	0
Total partiel	0	192	192	181	11	0
Total général	40	292	332	235	94	3

Nominations totales par groupe d'âge
Période du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005

Tableau complémentaire relatif à l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

<i>Demandes d'accès à l'information</i>			
Demandes d'accès à l'information (section 4.3)	État de la demande	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
	Documents communiqués intégralement	37	43
	Demande transmise à un autre ministère ou organisme	22	66
	Demande retournée au demandeur pour précision	2	10
	• Désistement du demandeur	12	45
	• Documents communiqués par les répondants en district	1 338	153
	• Autre type de traitement	15	3
	Total partiel	1 426	320
	Demande transférée au responsable du ministère de la Sécurité publique après analyse	1 697	1 790
	Total partiel	1 697	1 790
	Total général	3 123	2 110

Ce bilan couvre la période d'octobre 2001 à octobre 2004 et réfère à la section 4.7 du rapport.

Politique concernant la santé des personnes au travail

■ Contexte

La Sûreté du Québec a pour mission le maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique sur tout le territoire québécois. Les défis et enjeux de la sécurité publique sont d'une complexité croissante. Pour mener à bien sa mission, la Sûreté doit s'adapter et suivre l'évolution de la criminalité sans cesse grandissante. De plus, elle a vu son environnement subir des changements majeurs ayant un impact direct sur tous les niveaux de gestion. La refonte de la carte policière et les intégrations de corps de police municipaux en sont les exemples les plus marquants. Il va de soi que tous ces changements affectent les employés tant du point de vue personnel que professionnel.

■ Objectif visé

L'objectif visé est d'intégrer la notion de la santé des personnes dans les principes de gestion quotidienne et d'orienter davantage les actions vers la prévention plutôt que vers l'aspect curatif.

■ Moyens

La Sûreté a choisi de faire de la politique l'assise principale pour tout ce qui relève de la santé de l'ensemble de son personnel, et ce, même si les policiers ne sont pas nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*. L'état-major de la Sûreté a donné son accord à cette orientation et à un projet de politique adapté à la réalité organisationnelle; il appuie les démarches qui en découlent. Dans le but de mobiliser le personnel et d'obtenir un portrait réaliste des facteurs de risques organisationnels, une consultation s'est tenue auprès des gestionnaires et des représentants syndicaux. Ceci permettra de cibler les facteurs de protection à mettre en place.

Organisation du travail, conditions d'exécution, environnement favorisant la santé physique et psychologique des personnes

■ Contexte

La Sûreté du Québec doit adapter ses interventions en fonction de la diversité et de la complexité de la prestation de services qu'elle s'engage à offrir. De nouveaux risques à la sécurité publique (ex. : terrorisme, groupes criminalisés, production massive de marijuana, crimes économiques) ont fait leur apparition entraînant ainsi de nouveaux risques pour la santé des employés (effets sur la santé physique et mentale). La gestion de la prévention doit donc tenir compte de cette nouvelle réalité et être efficiente et innovatrice. En plus de maintenir son expertise opérationnelle à la fine pointe de l'évolution technologique et de la criminalité, la Sûreté s'intègre au nouveau cadre de gestion gouvernementale visant une gestion publique plus performante et un meilleur service aux citoyens. Elle s'est donnée comme objectif de concilier l'aspect humain et les contraintes et besoins organisationnels pour améliorer la qualité de vie au travail.

■ Objectif visé

S'adapter aux réalités du travail policier en mutation. Orienter les actions davantage vers la prévention, porter une attention particulière aux besoins des gestionnaires et des employés et instaurer des mesures de soutien.

■ Moyens

La Sûreté a investi en prévention depuis plusieurs années. Cette prévention était principalement axée sur les risques liés aux équipements et méthodes opérationnelles. L'adoption de la politique concernant la santé des personnes par le gouvernement, en 2001, a soutenu la Sûreté dans son approche de mettre la personne au centre de ses préoccupations.

Par exemple :

Les protocoles d'interventions opérationnelles incluent de plus en plus les notions de santé et de sécurité au travail, et ce, pour toutes les phases, de la préparation à la réalisation de l'opération. Les différentes unités opérationnelles requièrent de plus en plus la collaboration du Service de la santé et de la sécurité au travail.

L'embauche d'un médecin à temps partiel contribue au traitement de cas particuliers et aide à développer une approche préventive du travail des policiers.

Une meilleure diffusion de l'information traitant des problématiques reliées à la santé et à la sécurité : un volet santé et sécurité au travail a été développé dans l'intranet de la Sûreté et un programme de formation en gestion de la santé des personnes comprenant quatre modules a été élaboré à l'intention des gestionnaires.

Des formations développées pour permettre une intervention efficace et sécuritaire des policiers lors d'activités courantes telles que les interventions dans des situations de violence conjugale, la patrouille sur les autoroutes, etc.

Milieu de travail exempt de harcèlement et de violence

■ Contexte

En mai 1998, la Sûreté du Québec s'est dotée d'une politique visant à contrer le harcèlement en milieu de travail. Cette initiative s'inscrivait dans la foulée des importantes réformes entreprises au sein de l'organisation en 1997 et présageait des valeurs inscrites dans son Plan de renouvellement 1999-2002 : « Promouvoir le respect et la dignité des membres policiers et civils ». Sa politique interne avait reçu l'aval de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et s'applique depuis lors en collaboration avec les organisations syndicales. De plus, la Sûreté maintient des effectifs liés à cette problématique depuis 1998.

■ Objectif visé

Pour s'acquitter des obligations qui lui sont dictées par les lois, chartes et codes, dont celle d'offrir à tous ses employés un milieu de travail exempt de harcèlement, la Sûreté entend agir en matière de prévention et de correction.

■ Moyens

La Sûreté fournit de l'information, des éléments de réflexion et des outils afin de guider les gestionnaires dans l'exercice de leurs responsabilités. Depuis 2001, des ateliers de sensibilisation au harcèlement leur sont offerts. Depuis juin 2004, la formation tient compte des nouvelles dispositions de la *Loi sur les normes du travail* en matière de harcèlement psychologique.

Une formation en ligne sur le harcèlement psychologique a été préparée et sera accessible à l'ensemble des employés au cours du printemps prochain.

Une mise à jour de la politique visant à contrer le harcèlement sera effectuée en collaboration avec les organisations syndicales.

Programme d'aide aux employés, autres services d'aide comme moyens de soutien offert au personnel des ministères et organismes

■ Contexte

La Sûreté reconnaît que son personnel constitue la force et la ressource principale de son organisation. Soucieuse d'offrir une aide de grande qualité, elle propose depuis 1992, par le biais d'une firme externe, les services d'aide au personnel. L'utilisation du programme est en constante augmentation bien que certains services demeurent moins bien connus. C'est pourquoi la Sûreté poursuit le développement d'activités visant l'utilisation optimale du programme.

■ Objectif visé

Offrir un programme d'aide concret répondant de façon efficace aux besoins du personnel et de l'organisation sur tout le territoire.

S'assurer que le programme est doté de ressources possédant une solide expertise en relation d'aide.

Fournir l'aide nécessaire, sous forme de thérapie brève, aux employés aux prises avec des difficultés d'ordre personnel ou familial.

Inciter la personne en difficulté à faire appel volontairement au programme.

Fournir un soutien approprié lors d'événements traumatisants ou de situations difficiles.

■ Moyens

Signets, affiches, formation et site intranet ont été utilisés pour faire la promotion continue du Programme d'aide au personnel dans le but de faire connaître les services offerts et de diminuer la résistance des utilisateurs.

Depuis quelques années, des efforts particuliers ont été déployés afin de favoriser la santé psychologique du personnel. Des interventions spécifiques ont été développées pour venir en aide à certaines unités spécialisées à risque (ex. : cybersurveillance, notamment en ce qui a trait à la pornographie infantile) ou auprès d'équipes de travail aux prises avec des situations problématiques.

L'accès aux services d'interventions post-traumatiques a été facilité par un allègement des procédures. Les gestionnaires ont également été sensibilisés aux bienfaits reliés à l'utilisation des services d'accompagnement (*coaching*).

■ Résultats et autres commentaires

Le taux d'utilisation du programme est passé de 6 % en 1999 à 9,7 % en 2003. L'accès aux services d'aide personnalisée est offert à la famille immédiate de l'employé ainsi qu'au personnel retraité depuis moins d'un an.

Ce rapport est produit par la Sûreté du Québec.

Pour commentaires ou renseignements, veuillez vous adresser à la :

Sûreté du Québec
Direction des communications
1701, rue Parthenais
Montréal (Québec)
H2K 3S7
Téléphone : (514) 596-3525
Télécopieur : (514) 598-4917

La Sûreté du Québec a son site Web. Vous y trouverez son plan stratégique, ses rapports d'activités, des bilans, des statistiques, des communiqués de presse et de nombreuses autres informations.

www.surete.qc.ca

Dans cette publication, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes, sans discrimination, et est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2005

Bibliothèque nationale du Québec, 2005
ISBN :



